

UNIVERSIDAD DE HUANUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE
EMPRESAS**



TESIS

**“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LOS SERVICIOS
EDUCATIVOS EN EL MODELO DE JORNADA ESCOLAR COMPLETA DE
LA II EE ENRIQUE LOPEZ ALBUJAR” PACHAS - DOS DE MAYO 2018**

**Para Optar el Título Profesional de:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

TESISTA

BACH. ESPINOZA MACHADO, Marily

ASESORA

LIC. HUERTO ORIZANO, Diana

Huánuco – Perú

2018

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 15:30 horas del día 05 del mes de NOVIEMBRE del año 2018, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales (Aula 202-P5), en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Dr. Jorge Luis López Sánchez	(Presidente)
Mtro. William Giovanni Linares Beraún	(Secretario)
Mtro. Simeón Soto Espejo	(Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N° 1788-2018-D-FCOMP-EAPAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: **"LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LOS SERVICIOS EDUCATIVOS EN EL MODELO DE JORNADA ESCOLAR COMPLETA DE LA II EE ENRIQUE LÓPEZ ALBÚJAR" PACHAS - DOS DE MAYO 2018**, presentada por el (la) Bachiller **ESPINOZA MACHADO, Marily**; para optar el título **Profesional de Licenciado en Administración de Empresas**.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) APROBADA con el calificativo cuantitativo de 15 (QUINCE) y cualitativo de BUENO (Art.45 - Reglamento de Grados y Títulos).

Siendo las 17:00 horas del día 05 del mes de NOVIEMBRE del año 2018, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Dr. Jorge Luis López Sánchez
PRESIDENTE (A)



Mtro. William Giovanni Linares Beraún
SECRETARIO (A)



Mtro. Simeón Soto Espejo
VOCAL

DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme brindado salud para lograr mis objetivos académicos.

A mis padres por haberme apoyado en todo momento por sus consejos, valores y su motivación, que ha permitido ser una persona de bien.

AGRADECIMENTOS

A mis padres por su apoyo constante.

INDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMENTOS.....	III
RESUMEN.....	VI
INTRODUCCIÓN.....	X
CAPITULO I.....	11
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.1 Descripción del Problema.....	12
1.2 Formulación del Problema.....	14
1.3 Objetivo General.....	15
1.4 Justificación de la Investigación.....	16
1.5 Limitaciones de la Investigación.....	16
1.6 Viabilidad de la Investigación.....	17
CAPITULO II.....	18
MARCO TEORICO.....	18
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	18
2.2 Bases Teóricas.....	26
2.3 Definiciones Conceptuales.....	37
2.4 Hipótesis.....	39
2.5 Sistema de Variables.....	39
2.6 Operacionalización de Variables (Dimensión e Indicadores)..	40
CAPITULO III.....	41
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	41
3.1 Tipo de Investigación.....	41
3.2 Población y Muestra.....	42
3.3 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	44
3.4 Técnicas para el Procesamiento y análisis de información....	44
CAPITULO IV.....	46
RESULTADOS.....	46
4.1 Procesamiento de datos.....	46
CAPITULO V.....	82
Discusión de Resultados.....	82
Conclusiones.....	84

Recomendaciones.....	85
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICA.....	86
ANEXOS.....	87

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar la relación entre la gestión administrativa y los servicios educativos con el modelo de Jornada Escolar Completa en la Institución Educativa Enrique Lopez Albuja Pachas – Dos de Mayo.

Se formula el problema: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y los servicios educativos con el Modelo de Jornada Escolar Completa (JEC) que brinda Institución Educativa Enrique López Albuja - Pachas - Dos de Mayo 2018?; también se planteó la hipótesis: La gestión administrativa se relaciona con los servicios educativos con Modelo de Jornada Escolar Completa en la Institución Educativa Enrique López de Albuja de Pachas – Dos de Mayo 2018.

La metodología empleada es investigación aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo – correlacional y diseño de investigación no experimental de corte transversal correlacional; la población está conformada por 323 alumnos y personal del JEC, la muestra está conformada por 176 alumnos y personal de JEC, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y ficha de recolección de datos, como instrumento el cuestionario compuesto de 18 preguntas en medición de escala de Likert, luego de los resultados fueron procesados, analizado y estudiados mediante el programa estadístico SPSS, así mismo para medir el nivel de correlación se las variables se usó la prueba de correlación de Spearman, obteniendo el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.260 en tal sentido se rechaza la hipótesis de investigación donde la gestión administrativa no se relaciona con los servicios educativos.

En la hipótesis específica 1: planeamiento y servicios educativos el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.087, en tal sentido se rechaza la hipótesis donde la planeación no se relaciona con los servicios educativos.

En la hipótesis específica 2: organización y servicios educativos el coeficiente de correlación es de 0.160, se rechaza la hipótesis donde la organización no se relaciona con los servicios educativos.

En la hipótesis específica 3: ejecución y servicios educativos el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.655, así podemos decir que se acepta la hipótesis entonces la ejecución si se relaciona con los servicios educativos.

En la hipótesis específica 4: control y servicios educativos el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.361 donde no se acepta la hipótesis de que el control se relaciona con los servicios educativos.

Palabras Clave: gestión administrativa, servicios educativos, planeación, organización, ejecución, control.

SUMMARY

The main objective of this research work is to determine the relationship between administrative management and educational services with the model of Full School Day at the Enrique Lopez Albuja Pachas Educational Institution - Dos de Mayo.

The problem is formulated: What is the relationship between administrative management and educational services with the Full School Day Model (JEC) provided by the Enrique López Albuja Educational Institution - Pachas - Dos de Mayo 2018 ?; The hypothesis was also raised: Administrative management is related to educational services with a Model of a Full School Day at the Enrique López de Albuja de Pachas Educational Institution - Dos de Mayo 2018.

The methodology used is applied research, quantitative approach, descriptive - correlational level and design of non - experimental correlational cross - sectional research; the population is made up of 323 students and JEC staff, the sample is made up of 176 students and JEC staff, for the data collection the survey technique and data collection form was used, as an instrument the questionnaire composed of 18 questions in Likert scale measurement, after the results were processed, analyzed and studied through the statistical program SPSS, likewise to measure the level of correlation of the variables the Spearman correlation test was used, obtaining the correlation coefficient a value of 0.260 in this sense rejects the research hypothesis where administrative management is not related to educational services.

In the specific hypothesis 1: planning and educational services, the correlation coefficient has a value of 0.087, in this sense the hypothesis where planning is not related to educational services is rejected.

In the specific hypothesis 2: organization and educational services the correlation coefficient is 0.160, the hypothesis where the organization is not related to the educational services is rejected.

In the specific hypothesis 3: execution and educational services, the correlation coefficient has a value of 0.655, thus we can say that the hypothesis is accepted then the execution if it is related to the educational services. In the specific hypothesis 4: control and educational services the correlation coefficient has a value of 0.361 where the hypothesis that control is related to educational services is not accepted

Keywords: administrative management, educational services, planning, organization, execution, control.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis tiene como investigación principal la gestión administrativa y su relación con los servicios educativos, la cual fue elaborada con la colaboración del persona JEC y los alumnos de la Institución Educativa Enrique López Albujar Pachas – Dos de Mayo – 2018. El objetivo fundamental era analizar las dos variables y su relación. De una parte, tenemos el uso de la gestión administrativa y como este se relaciona con los servicios educativos en la Institución Educativa. Aplicamos la metodología científica que esta sustenta en el reglamento de grados y títulos de la Escuela Académico Profesional de Administración de Empresas. Ubicando en la primera parte de la tesis la fundamentación con la descripción del problema, los objetivos que planteamos, del mismo modo la justificación e importancia de la misma. En la segunda parte encontramos tesis similares como referencia de nuestra investigación, que nos aporta conceptos claros y precisos de lo que estamos investigando. Aportes de autores importantes se reproducen en esta sección, así como términos básicos que son usados en toda la investigación. En la tercera y cuarta parte de la tesis considera la metodología de la investigación, y los resultados de la encuesta a los alumnos y personal docente y administrativo de la institución educativa (JEC)) cuyas respuesta han contribuido en el desarrollo de la última parte; en el que demostramos las diferentes hipótesis específicas planteadas en la tesis. La presentación de los resultados finales se ha dividido en función los objetivos planteados, cada subtítulo tiene su propia contrastación de hipótesis.

Presentamos la contrastación de la hipótesis general y las específicas de forma descriptiva en base a la respuesta del personal docente y administrativo y alumnos de la institución educativa y su relación con los servicios educativos.

Las conclusiones y las recomendaciones de la tesis permitirán a la institución educativa a tomar decisiones futuras respecto al uso de estrategias para mejorar el servicio educativo.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 Descripción del problema:

Educar como se ha dicho siempre en el ámbito popular es un arte; hay quienes consideran el proceso enseñanza aprendizaje, como una ciencia y a todos los que en él, están inmersos, como responsables de que este se lleve a cabo satisfactoriamente. Como ciencia que es, la educación y sus actores (alumnos, docentes, institución, etc.) necesitan de un proceso que los ayude a cumplir sus objetivos. La gestión administrativa en las instituciones educativas como, — proceso que, en su relación, comporta varias acciones, encadenadas, como un conjunto coherente y ejecutadas para obtener del sistema educativo el máximo rendimiento posible”

Es decir la gestión administrativa constituye, fundamentalmente, las actividades, los medios, los actores, etc. involucrados en la educación que buscan principalmente la excelencia de dicha ciencia, esto favorece el dinamismo y la eficiencia, procura utilizar al máximo los recursos con los que cuenta, coordina a quienes en ella se encuentran, en busca de un objetivo común. Como se ha mencionado la gestión administrativa en una institución educativa es un proceso, y como tal sigue pasos o fases claramente definidas: planificación, organización, dirección coordinación, ejecución, control.

La educación tiene como finalidad el desarrollo integral de la persona humana: correspondiéndole al estado coordinar la política educativa y formular los lineamientos generales de los planes del estudio, así como los requisitos mínimos de la organización de los centros educativos. En el art. 12 de la ley 28044, ley general de la educación en adelante la ley dispone que para asegurar la universalización de la educación básica en todo el país como sustento del desarrollo humano, la educación es obligatoria para los estudiantes de los niveles de; inicial, primaria y secundario, asimismo se señala que el estado provee los servicios públicos necesarios para

lograr objetivos y garantizar que el tiempo educativo equipara a los estándares internacionales.

Morales de Ferreyros (2004) sostiene que el servicio educativo “es el conjunto de conocimientos de nivel escolar, que el proveedor brinda a quien lo soliciten, pueden ser menores o mayores de edad, a cambio de una retribución; asimismo, se incluyen los demás servicios que el colegio se compromete a brindar, por ejemplo: servicio psicológico, talleres, enfermería, etc.

Con la finalidad de contribuir con la mejora del servicio educativo del nivel secundario en el país se crea el Modelo de Servicio Educativo “Jornada Escolar Completa” JEC, con la resolución ministerial N° 451 – 2014 – MINEDU. El objetivo principal de este modelo es: Mejorar la calidad del servicio de educación secundaria ampliando las oportunidades de aprendizaje de los y las estudiantes de las instituciones educativas públicas del nivel secundario, promoviendo el cierre de brechas y equidad educativa en el país.

Entre los objetivos específico que tiene el JEC, el tercer objetivo específico se centra en contribuir con la mejora del servicio educativo del nivel secundario mediante la dotación de infraestructura, mobiliario, equipamiento y materiales educativos suficientes y adecuados para la implementación de la Jornada Escolar Completa.

Para ello el ministerio de educación contrato nuevos personales administrativos CAS como son: coordinadores administrativos de recursos educativos, apoyo educativo, soporte, psicóloga, vigilancia y personal de mantenimiento todo el personal en conjunto refuerzan a la institución y a la vez ayudara al estudiante alimentar su aprendizaje con nuevas técnicas, sobre todo con un cambio parcial, ya que los estudios son las 8 horas establecidos por el estado.

En la Institución Educativa Enrique Lopez Albuja, ubicada en el distrito de Pachas se implementa el JEC en el año 2016. A pesar de estos esfuerzos de estado por mejorar la calidad educativa en las zonas rurales se puede ver que hay una mala coordinación entre los docentes, la dirección de la Institución Educativa y la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL), sobre la Contratación oportuna,

pago del personal docente, promotoras y personal administrativo; además que el local escolar no tiene las condiciones adecuadas: pago de servicios, material de limpieza, mantenimiento y mobiliario escolar, ya que esta ocasiona malestares a los alumnos, docentes, padres familia y a las personas que tienen alguna relación con la institución.

Las diversas instituciones educativas del país, planifican sus actividades para un periodo lectivo de corto plazo y para periodos de mediano y largo, plazos. En ese sentido, el manejo de la gestión administrativa del JEC es indispensable dentro del manejo institucional por parte de los directores y docentes, pues deben orientar sus acciones a la comprensión de la práctica pedagógica que promueven los docentes y a la vez analizar cómo la gestión implementada en las instituciones educativas, públicas y privadas, genera las condiciones necesarias para garantizar dicha calidad de los aprendizajes:

- La educación secundaria se considera como la base principal para que el alumno pueda descubrir sus habilidades, para ello el ministerio de educación a través del modelo JEC (Jornada Escolar Completa) ayudará al estudiante a practicar una serie de acciones que ayuda de forma intelectual al alumno.
- Educación secundaria JEC que se impone en la provincia de Dos de Mayo debe ser eficaz, ya que cuenta con personal administrativo capaz de orientar y dirigir el manejo de la Institución Educativa.
- En manejo apropiado con este modelo tiene el propósito de mejorar la calidad educativa de los alumnos en dicha institución. En esta institución educativa hasta la fecha no se ha percibido mejora alguna, debido a la mala coordinación de docentes y la falta de liderazgo por los superiores.

- La Educación secundaria JEC que se imparte en la región de Huánuco debe ser organizada y eficiente que pueda transferir las capacidades necesarias al alumno, esto le ayudara a orientarse a un futuro mejor; trazándose metas positivas que le ayuden a crecer profesionalmente.
- Dentro de la problemática de la Educación secundaria JEC del distrito de pachas se encuentran carencias en el desarrollo e implementación de la gestión educativa en los docentes y director, que le impiden acercarse a una definición de calidad, de excelencia.
- Consecuentemente, mediante la investigación se busca demostrar que la gestión administrativa en el JEC es dispensable en las instituciones por la que se desarrolla técnicas para un fácil manejo de problemas y asimismo evaluar las necesidades humanas y materiales a fin de mejorar la calidad de los servicios educativos de los alumnos de la I.E Enrique Lopez Albuja de Pachas.

1.2 Formulación del Problema

a) Problema General:

- ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y los servicios educativos con el Modelo de Jornada Escolar Completa (JEC) que brinda Institución Educativa Enrique López Albuja - Pachas - Dos de Mayo 2018?

b) Problemas Específicos:

- ¿Cómo se relaciona la planeación y el servicio educativo con el modelo de Jornada Escolar Completa en la Institución Educativa Enrique López Albuja (JEC) Pachas - Dos de Mayo 2018?
- ¿Cómo se relaciona la organización y el servicio educativo con el modelo de Jornada Escolar Completa en la Institución Educativa Enrique López Albuja (JEC) Pachas - Dos de Mayo 2018?

- ¿Cómo se relaciona la ejecución y el servicio educativo con el modelo de Jornada Escolar Completa en la Institución Educativa Enrique López Albuja (JEC) Pachas - Dos de Mayo 2018?
- Cómo se relaciona el control y el servicio educativo con el modelo de Jornada Escolar Completa en la Institución Educativa Enrique López Albuja (JEC) Pachas - Dos de Mayo 2018?

1.3 Objetivos

a) Objetivo general:

- Determinar la relación entre la gestión administrativa y los servicios educativos con el modelo de Jornada escolar completa en la Institución Educativa Enrique López Albuja Pachas - Dos de mayo 2018.

b) Objetivos específicos:

- Establecer la relación entre la planeación y el servicio educativo con el modelo de jornada escolar completa en la Institución Educativa Enrique López Albuja Pachas - Dos de Mayo 2018.
- Establecer la relación entre la organización y el servicio educativo con el modelo de jornada escolar completa en la Institución Educativa Enrique López Albuja Pachas - Dos de Mayo 2018.
- Establecer la relación entre la ejecución y el servicio educativo con el modelo de jornada escolar completa en la Institución Educativa Enrique López Albuja Pachas - Dos de Mayo 2018.
- Establecer la relación entre el control y el servicio educativo con el modelo de jornada escolar completa en la Institución Educativa Enrique López Albuja Pachas - Dos de Mayo 2018.

1.4 Justificación del Problema de Investigación

- **Justificación teórica.** – La presente investigación usa información conceptual para contrastar una realidad, el mismo que deriva de

nuevos conocimientos para la posterior aplicación de los conceptos de la gestión administrativa y los servicios educativos en las instituciones que tienen el modelo de Jornada escolar completa.

- **Justificación Práctica.-** La presente investigación utilizó variables que son estudiadas en la ciencia administrativa en las diferentes materias, permitiendo que el tesista use estos elementos para explicar lo que se propone analizar en la formulación del informe final.
- **Justificación metodológica.** – a través de la investigación se determino la relación que existe entre la gestión administrativa y los servicios educativos con el Modelo de Jornada Escolar completa en la Institución Educativa Enrique López Albuja.

1.5 Limitaciones de la investigación

En cuanto a las limitaciones que se presentaron para realizar la presente investigación, tenemos:

- Lo que se pudo observar fue que la Universidad de Huánuco no cuenta con suficiente material bibliográfico, con la que nos podamos apoyar para realizar el trabajo de investigación.
- No se pudo contar con mucha información, ya que es escasa la accesibilidad tesis referente al tema.
- En el proceso de la investigación se presentaron algunas limitaciones económicas que afectaron el normal desarrollo del trabajo, por ejemplo, la disponibilidad de la totalidad de la muestra para responder el cuestionario de recopilación de datos, así como el poco tiempo con que se cuenta para el desarrollo del estudio y la elaboración del informe final de investigación.

1.6 Viabilidad

La investigación es viable por la disponibilidad de información existente, la relevancia que significa los resultados, así como, por la aplicación de la metodología para su desarrollo teórico estadístico.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

- **INCIDENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL “PEDRO MONCAYO” DE LA CIUDAD DE IBARRA EN MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIOS Y ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN EL AÑO 2011 . PROPUESTA ALTERNATIVA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE - IBARRA, Ecuador (Campos Encalada Segundo Fernando, Loza Chávez Pedro Manolo - 2011).**

Luego de realizada la investigación se concluye:

- Se determinó que los usuarios de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no conocen todos los servicios que presta.
- La Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no es especializada, su fondo bibliográfico es general para toda clase de usuarios, estudiantes, investigadores, profesionales.
- No existe la participación del personal bibliotecario en la ejecución del presupuesto del departamento.
- Se presenta la necesidad de realizar un Manual de gestión Administrativa que nos ayude a implementar procesos.
- Al servicio virtual se lo considera como un ejercicio que sustituye a la biblioteca real.
- Los servicios que presta la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no son de calidad

- **“LA IMPLEMENTACIÓN DE LA JORNADA ESCOLAR COMPLETA EN UNA RED DE COLEGIOS EFECTIVOS: CASO LA RED DE SOCIEDAD DE INSTITUCIÓN PRIMARIA”.** UNIVERSIDAD DE CHILE, Santiago (Alejandra Patricia Calvo Marinkovich 2013)

Concluye que:

- Este estudio se ha realizado un análisis de la implementación de la JEC en un grupo de establecimientos considerados de alta efectividad y equidad en los aprendizajes de los niños chilenos, dado que se obtienen buenos resultados para el nivel de recursos con que cuenta y las características de los alumnos que en ella asisten, el cual corresponde a la Red-SIP.
- El análisis econométrico entrega como resultado que el efecto de la ampliación de la jornada escolar no es significativo sobre los resultados obtenidos en pruebas estandarizadas como el SIMCE de cuarto básico para el grupo de establecimientos analizados.
- Lo que permite señalar que la implementación de la JEC no tiene efecto sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje cuando se analizan los establecimientos que pertenecen a la SIP, en los cuales se sabe que existe una buena gestión educacional, siendo otras las variables que tienen mayor importancia en el desempeño escolar, lo que puede entregar evidencia para la hipótesis de que el impacto en escuelas efectivas de la JEC es menor que lo encontrado al analizar la totalidad del sistema escolar.
- En otras palabras, no se observa una relación entre aumentar las horas de permanencia en establecimientos de la Red-SIP y la calidad medida como el resultado en una prueba estandarizada como el SIMCE. Son otras variables las que toman mayor

importancia en el incremento de los resultados, tales como el incremento en la escolaridad de los padres y el nivel de ingreso familiar, siendo variables individuales de cada uno de los estudiantes las que tienen un mayor efecto sobre el puntaje alcanzado en cada prueba estandarizada.

- También se analizó la posibilidad de que el efecto de la JEC sea cuadrático, es decir, que al momento de la implementación produzca una alza en los puntajes obtenidos por los estudiantes y mientras más años lleve la JEC implementada en el establecimiento sea menor el efecto, para lo cual se encontró que no existía un efecto significativo de la JEC medida de esta forma sobre los resultados en las pruebas SIMCE.
- El análisis de la información cualitativa relacionada con la experiencia del proceso de implementación de la JEC en los establecimientos educacionales por parte de los profesores y directores que participaron en el proceso, indica que los docentes no 50 esperaban un mejoramiento en el desempeño educativo de sus estudiantes asociado a la implementación del programa, indicando que uno de los principales problemas en la implementación de la JEC había sido la organización y distribución del horario de cada curso de acuerdo a las exigencias del MINEDUC y la forma en que se motiva a los estudiantes en las horas de la tarde debido al cansancio que provoca la jornada escolar.
- La percepción generalizada, tanto de profesores como directores, es que los resultados no mejoraron al implementar la JEC, más bien se mantuvieron con la tendencia de los años anteriores, lo que coincide con los resultados cuantitativos encontrados. Los docentes

indican que para un buen funcionamiento de la JEC se deben revisar los contenidos mínimos exigidos por el Ministerio y considerar tiempo para la planificación de las clases por parte de los profesores para así lograr motivar al alumno en la larga jornada escolar. Una pregunta que surge de los hallazgos de este estudio es cuál sería el impacto de la JEC en el SIMCE si la política de aumentar las horas de permanencias no se hubiese acompañado de un aumento de los contenidos mínimos obligatorios, lo que obligó a utilizar las horas adicionales en entregar los contenidos adicionales.

- Es recomendable replicar este estudio para otros establecimientos altamente efectivos, de tal forma de identificar si los resultados obtenidos para la Red-SIP son similares en el resto de los colegios de alto desempeño, puesto que de ser ello correcto, implicaría que los desafíos en estos colegios para seguir mejorando su efectividad no están en obligarlos a entregar una educación con una mayor extensión horaria, ni que el mayor tiempo de la JEC se destinen a la enseñanza de las asignaturas evaluadas por el SIMCE.
- El tiempo adicional puede y debe ser destinado a un proceso de aprendizaje y desarrollo educativo más integral de los estudiantes, lo cual no deteriorará las oportunidades de un mejor desempeño de los niños, por el contrario, podrá generar mayores capacidades no cognitivas, permitirá el desarrollo de talleres y una mayor adhesión al proyecto educativo de parte de los docentes, quienes podrían contar con un mayor tiempo para actividades no lectivas, puesto que los talleres complementarios debiesen ser desarrollados

por profesionales, técnicos y colaboradores diferentes de los docentes regulares del establecimiento

2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES

- **“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LOS SERVICIOS EDUCATIVOS QUE BRINDA LA UGEL, PICOTA, SAN MARTIN - 2016”** Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto (Br. Ayly Salas Sanchez)

Tras el desarrollo de los objetivos presentados en la investigación, se detalla las siguientes conclusiones:

- Se determinó la relación directa y significativa entre la gestión administrativa y los servicios educativos que brinda la UGEL Picota, San Martin, debido a que se obtuvo una correlación de 0,425 y un coeficiente de determinación de 0,180 lo que implica que los servicios educativos se ven influenciados en un 18% por parte la gestión administrativa que se desarrolla en la UGEL Picota, en tanto existe 82% de otros factores que influyen en la variable dependiente.
- Se determinó una relación directa de $r = 0,319$ entre la planeación y el servicio educativo ofrecido por la UGEL de Picota y un coeficiente de determinación de 0,10 lo que indica que los servicios que brinda la UGEL Picota es influenciado solo en un 10% por la planificación que realiza la misma.
- Se determinó una relación directa de $r = 0,384$ entre la organización y el servicio educativo es decir que los servicios educativos se ven influenciados solo en un 15% por la organización ya que no se cumplen con todas las actividades, es decir el proceso de contratación no es realizado adecuadamente, generando que exista un bajo nivel de satisfacción con respecto a los servicios educativos proporcionados a los centros institucionales por parte de los directivos.

- Se evidencio una relación directa de 0,349 entre la ejecución y el servicio educativo, es decir se puede mencionar que los servicios educativos se ven influenciados en un 15% por la ejecución ejecutada por la UGEL Picota, en tanto existe 88% de otros factores que influyen en la variable dependiente ya que las asignaciones destinados a la compra de bienes y al acceso de servicios no están muy bien ejecutadas incidiendo en la poca satisfacción de los directivos, ya que mencionan que los montos asignados al mantenimiento de aulas y servicios básicos no garantizan del todo la buena infraestructura de las instalaciones.
- Se estableció la relación directa de 0,320 entre el control y el servicio educativo, debido a que no son ejecutadas adecuadamente y se evidencia un control medio de los bienes patrimoniales y la evaluación supervisión del sistema personal no son muy favorable.
- En cuanto a la gestión administrativa, se evidencio que existe el incumplimiento de algunas acciones de planificación, organización, ejecución y control, ejecutada por la unidad de gestión educativa Local de Picota, es decir, en las acciones de planeación, los directivos señalaron que las actividades de distribución y abastecimiento, asimismo del área de contabilidad no son cumplidas en su totalidad, en cuanto a las actividades de organización, los procesos de contratación de personal no son realizadas adecuadamente.
- En cuanto a los servicios educativos, se conoció que, en las acciones de contratación, el servicio y atención que brinda el jefe de personal, con respecto a las contrataciones, movimientos y desplazamiento del

personal es deficiente, ya que no se responde de manera asertiva los interrogantes realizados. En cuanto a la distribución los directivos señalaron que la UGEL de Picota, realiza adecuadamente las acciones de abastecimiento de materiales educativos.

- **“GESTIÓN PEDAGÓGICA Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA 3056 GRAN BRETAÑA DEL DISTRITO DE INDEPENDENCIA, AÑO 2010”** UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN “Enrique Guzmán y Valle”, Lima (María Hilda TAFUR VÁSQUEZ- 2014).

Concluye que:

- Existe una relación significativa entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa 3056 Gran Bretaña del distrito de Independencia durante el año 2010, puesto que $F_c = 0,72 > F_{tab} = 0,524$, a un nivel de significación del 5%
- Existe una relación significativa entre la planificación curricular y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa 3056 Gran Bretaña del distrito de Independencia durante el año 2010, puesto que $t_c = -0,816 > t_{tab} = -2,265$, a un nivel de significación del 5%.
- Existe una relación significativa entre los recursos didácticos y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa 3056 Gran Bretaña del distrito de Independencia durante el año 2010, puesto que $F_c = 0,922 > F_{tab} = 0,524$, a un nivel de significación del 5%.
- Existe una relación significativa entre las capacidades didácticas y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa 3056 Gran Bretaña del distrito de Independencia durante el año 2010, puesto que $t_c = -0,48 > t_{tab} = -2,265$, a un nivel de significación del 5%.

2.1.3 ANTECEDENTES LOCALES

- **“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DE USUARIO EN LA DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA SANITARIA DE LA DEMID – DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HUÁNUCO 2017”**
UNIVERSIDAD DE HUANUCO – HUANUCO 2017 (Christian Aldo FÉRNANDEZ PORTUGAL)
 - La presente investigación tiene como conclusión general que, la Gestión Administrativa se relaciona con la satisfacción del usuario, encontrándose una correlación de Pearson de 0,695, siendo esta una correlación positiva considerable, aceptándose la hipótesis general planteada.
 - Así mismo podemos llegar a la conclusión que los Documentos de Gestión si se relacionan con la Satisfacción del Usuario, encontrándose una Correlación de Pearson de 0,444, siendo esta una correlación positiva media.
 - Con respecto a que, si existe una relación entre los Recursos Humanos y la Satisfacción del Usuario, la presente investigación concluye que, si existe relación, evidenciándose en la Correlación de Pearson encontrada de 0,231, siendo está considerada como correlación positiva media.
 - Y por último, la presente investigación llega a la conclusión que si existe relación entre el Sistema Informático y la satisfacción del usuario, evidenciándose una Correlación de Pearson de 0,656, definiéndose este resultados como correlación positiva considerable

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Conjunto de actividades orientadas a coordinar los recursos disponibles para conseguir los objetivos preestablecidos por la organización.

ANZOLA, Sérvulo; (2002) menciona que “gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cuál se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control”.

Armostrong (2001), indica que resulta de fácil aprendizaje o interpretar un proceso complejo como es la administración, dividiendo en partes y además de ello si se establecen las relaciones básicas entre las mismas, en ese sentido el tipo de descripción se considera como modelos que ha servido a lo largo de los años a estudiantes y practicantes.

Se razona que un modelo frecuentemente se utiliza para presentar relaciones complicadas en procesos de fácil entendimiento, comúnmente se ha establecido como tal la planificación, organización, dirección y control; estando estas muy entrelazadas. (Chiavenato, 1996)

Cuando se efectúa un análisis profundo de la administración, no solamente converge en cuatro procesos previamente detallados con anterioridad. Partiendo de estos conceptos se puede afirmar que la gestión administrativa es el proceso de diseño y mantenimiento de un entorno apropiado para que los trabajadores puedan desarrollar sus funciones de manera eficiente. (Chiavenato, 2009)

Chiavenato (1996), afirma que la gestión administrativa hace referencia a un proceso muy individual donde una vez más se recalcan los cuatro pilares considerados, planeación, organización, ejecución y control.

Según la teoría expuesta por Chiavenato (2009) la cual proporciona una serie de dimensiones para una correcta evaluación: La planificación, organización, ejecución y control.

2.2.1.1 Planificación

Es el proceso consciente de selección y desarrollo del mejor curso de acción para lograr el objetivo. Implica conocer el objetivo, evaluar la situación considerar diferentes acciones que puedan realizarse y escoger la mejor. La planificación es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos. (Chiavenato, 2009).

Consiste en decidir con anticipación lo que hay que hacer, quién tiene que hacerlo, y cómo deberá hacerse. Se erige como puente entre el 22 punto en que nos encontramos y aquel donde queremos ir. Es el proceso de definir el curso de acción y los procedimientos requeridos para alcanzar los objetivos y metas. El plan establece lo que hay que hacer para llegar al estado final deseado" (Cortés, 1998).

Es el proceso de establecer metas y elegir medios para alcanzar dichas metas. Asimismo, es el proceso que se sigue para determinar en forma exacta lo que la organización hará para alcanzar sus objetivos. Además, es el proceso de evaluar toda la información relevante y los desarrollos futuros probables, da como resultado un curso de acción recomendado: un plan". Es el proceso de establecer objetivos y escoger el medio más apropiado para el logro de los mismos antes de

emprender la acción. La planificación se anticipa a la toma de decisiones. (Ackoff,1981).

2.2.1.2 La Organización

La organización es el proceso que sirve para crear una estructura de puestos que permite que los empleados puedan implementar las metas y los planes de la gerencia. (Hellriegel, 2008)

Es el factor que se refiere al establecimiento y la implantación de las formas de trabajar. Se deben definir objetivos claros e implantar las acciones necesarias para asegurar resultados en tiempo y costo. El organizador hace hincapié en la acción y provoca que las cosas sucedan de manera que todos sepan lo que deben hacer, cómo y cuándo. Cuyos indicadores a evaluar es el nivel de organización de la UGEL para el proceso de contratación de personal, y el nivel de organización para cumplir con los procesos técnicos de los sistemas de personal, abastecimiento, contabilidad y tesorería. (Chiavenato, 2009),

2.2.1.3 Ejecución

Chiavenato (2009), menciona que esta tercera dimensión los participantes del grupo de equipo, ya ejecutan sus actividades establecidas con pro actividad. Asimismo, agrega que este proceso se da la ejecución de los planes, la motivación, la comunicación y la supervisión para alcanzar las metas de la organización. Se estará evaluando el nivel de ejecución del presupuesto asignado a bienes y servicios y el nivel de ejecución de los procesos técnicos de los sistemas de personal y abastecimiento.

2.2.1.4 Control

Chiavenato (2009) El control es una función administrativa: es la fase del proceso administrativo que mide y evalúa el desempeño y toma la acción correctiva cuando se necesita. De este modo, el control es un proceso esencialmente regulador. La inspección es el control y la auditoría de los sistemas de trabajo. Las verificaciones regulares de las actividades como auditorías de calidad de los productos, servicios y procesos, los análisis financieros, la evaluación de costos, la seguridad, la productividad, etc.— son esenciales para asegurar que se eviten errores. El inspector también es llamado controlador y es una persona reflexiva y analítica que se concentra en los detalles del trabajo con cuidado y meticulosidad.

Henry Fayol: El control consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el PANM adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente.

Robert B. Buchele: El proceso de medir los actuales resultados en relación con los planes, diagnosticando la razón de las desviaciones y tomando las medidas correctivas necesarias.

2.2.2 SERVICIOS EDUCATIVOS

Se considera aquellos que se contemplan en la constitución de cada país, refiriéndose a los derechos y obligaciones que tenemos todos los residentes en el país al derecho que tenemos de recibir del estado educación, regula el sistema educativo de la comunidad. Los factores son; Distribución de

materiales, Contratación de los docentes, Mantenimiento de Infraestructura educativa (Viñas 2010) Los sistemas educativos en todo el mundo están en profunda transformación. La emergencia potente de la evaluación ha generalizado el sentimiento de la necesidad de cambio. Entre los fundamentos que la OCDE define como básicos para obtener mejores resultados está el apoyo que reciben los centros educativos. Hoy en día la totalidad de sistemas educativos cuentan con unidades de apoyo externos como: formación, asesoramiento etc. En Cataluña actualmente hay una gran diversidad de servicio educativo destinado al apoyo. Las recientes leyes aprobadas imparten innovaciones notables referentes a la autonomía, estos a su vez da un enfoque distinto al servicio. (Viñas 2010) Al efectuar un análisis se observa que una aproximación en cuanto al concepto del servicio educativo está en relación con los órganos de apoyo permanente a la labor docente del profesorado y de los centros docentes en particular. La OCDE define como elementos básicos para obtener mejores resultados académicos, el apoyo que reciben los centros docentes de los llamados servicios educativos. Todos los sistemas educativos poseen herramientas de apoyo de contexto externo, como elementos de formación, orientación y otros. Diferenciándose del concepto que nos ocupa, están los servicios escolares, que podríamos considerarlos, como aquellos que también contribuyen y colaboran en la gestión educativa de manera complementaria, es decir, ayudan a la prestación del servicio público de educación, pero desde una óptica más externa de gestión, sería el caso de los servicios escolares de comedor y transporte escolar.

Una definición de servicios educativos de manera expresa y concreta, no está muy presente en la normativa reglamentaria autonómica, en sentido amplio aparece diversificada en diferentes servicios (centros de profesores y recursos, equipos de orientación educativa, servicios de orientación y atención

temprana, apoyo escolar. (Viñas, 2010) El ministerio de educación es el encargado de la jurisdicción en la educación peruana, teniendo labores como la formulación, implementación y supervisión de las políticas de educación nacional, en los tres niveles de manera obligatoria como es inicial, primaria y secundaria respectivamente, en tanto las universidades es gratuita en cuanto los estudiantes tengan un satisfactorio rendimiento académico, sin la condicionante de los niveles socioeconómicos. (Viñas 2010) Se ha evidenciado que el sistema educacional se caracteriza por el bajo desempeño en rendimiento escolar que alcanza, se observa además que las ineficientes políticas educativas impiden un adecuado proceso de calidad. (Viñas, 2010) La calidad de un bien o servicio son constituidos por diferentes propiedades o características que pueden ser fácilmente medibles como son la confiabilidad, caducidad, inseparabilidad del mismo. (Kotler, 1997) Duque y Chaparro (2012), tomando en consideración lo mencionado por Fisher y Navarro 1994, indica que el servicio es un bien de tipo económico, de igual manera Colunga (1995, p. 25), indica que es un trabajo efectuado para una tercera persona. Sin embargo cuando se efectúa un análisis del concepto de calidad, abarca más allá de un simple cumplimiento de especificaciones planteadas inicialmente por una tercera persona o cliente como se considera comercialmente a fin de satisfacer sus necesidades aun existiendo la posibilidad de que no suceda, siendo éste el que establezca los parámetros para que logre alcanzar; en tanto se logra concluir que la calidad no tiene un límite determinado (estatus) por lo contrario es una proceso de mejora continua, sin embargo en la actualidad muchos infieren que se enfoca en que el producto se adecue a las necesidades del cliente, abarcando nuevas variables de las ya conocidas como la amabilidad o gentileza con el que el personal puede presentar el producto. Ropa (2014) en su estudio sobre administración de

la calidad en los servicios educativos; sostiene que existe consenso en el mundo actual sobre la necesidad de aprender a aprender permanentemente en la vida y que nuestras escuelas deben responder ante esta demanda, ya que la única fuente de productividad y desarrollo es el ser humano. Evaluación de los servicios educativos Para evaluar los servicios educativos, se ha considerado la teoría expuesta por Viñas (2010), quien brinda un alcance de evaluación lo cual se percibe en los siguientes párrafos. Distribución y abastecimiento de materiales. El abastecimiento es una actividad que consiste en satisfacer, en el tiempo apropiado y de la forma adecuada, las necesidades de las personas en lo referente al consumo de algún recurso o producto comercial. La noción, por lo general, se equipará al suministro o al término inglés supply. (Viñas, 2010) A nivel económico, el abastecimiento aparece vinculado a la logística y a la cadena de suministro. Esta cadena debe prever la demanda de los consumidores y asegurar la entrega de los productos a los distribuidores, para evitar el agotamiento de unidades a la venta. Curiosamente, algunas empresas, sobre todo fabricantes de productos electrónicos, utilizan la falta de stock como punto de venta, ya que para llegar a ese punto es necesario haber tenido mucho éxito con la propuesta. (Viñas, 2010) Viñas (2010), señala que, en la distribución y abastecimiento de los materiales, se estudia la satisfacción con el servicio de abastecimiento respecto a la actualización del inventario de bienes, muebles e inmuebles y equipos, la satisfacción con la atención del personal de Almacén respecto a recepción y entrega de materiales educativos y la satisfacción con el apoyo y servicio que brinda los responsables de Control Patrimonial. Contratación de los docentes Viñas (2010), señala que el contrato es un acuerdo legal manifestado en común entre dos o más personas con capacidad (partes del contrato), que se obligan en virtud del mismo, regulando sus relaciones relativas a una determinada finalidad o cosa, y a cuyo

cumplimiento pueden compelerse de manera recíproca, si el contrato es bilateral, o compelerse una parte a la otra, si el contrato es unilateral. Es el contrato, en suma, un acuerdo de voluntades que genera «derechos y obligaciones relativos», es decir, sólo para las partes contratantes y sus causahabientes. Cabe mencionar que en dicha dimensión se estará evaluando el servicio y atención oportuna en la contratación de personal, la celeridad en el servicio y atención respecto al movimiento de personal, la satisfacción con la proyección de resoluciones, y la satisfacción con el monitoreo técnico del personal de abastecimiento. La mayoría de los Códigos civiles de los países cuyos ordenamientos jurídicos provienen históricamente del sistema romano-canónico y germánico, contienen definiciones aproximadas del contrato. La mayoría de ellos, siguen las directrices iniciadas por el Código civil francés, heredero del Código Napoleónico, cuyo artículo 1101 establece que el contrato es la convención por la cual una o más personas se obligan, con otra u otras, a dar, hacer, o no hacer alguna cosa. (Carrillo, D. 2000) Mantenimiento de Infraestructura educativa: Según Chiavenato (2009) El mantenimiento es el factor que se relaciona con salvaguardar las normas y los procesos. Todo equipo debe sujetarse a normas y mantener procesos de trabajo eficaces y puede fallar si los procesos no fueran verificados y mantenidos regularmente. El mantenedor asegura que los procesos de calidad sean sometidos a revisiones regulares para que aumente la eficiencia del equipo. Cuyo indicadores a estudiar son: la satisfacción con el servicio de control y asesoramiento en el mantenimiento de su I.E, conforme con el servicio que brinda el personal asignado, al mantenimiento de infraestructura educativa, satisfacción con las interrogantes de mantenimiento, conformidad con los montos asignados para cada partida.

Características del servicio educativo

Las características que poseen los servicios, y que los distinguen de los productos son:

A. Intangibilidad:

Esta es la característica más básica de los servicios, consiste en que estos no pueden verse, probarse, sentirse, oírse ni olerse antes de la compra. Esta característica dificulta una serie de acciones que pudieran ser deseables de hacer: los servicios no se pueden inventariar ni patentar, ser explicados o representados fácilmente, etc. incluso medir su calidad antes de la prestación.

B. Heterogeneidad: (o Variabilidad)

Dos servicios similares nunca serán idénticos o iguales. Esto por varios motivos: Las entregas de un mismo servicio son realizadas por personas, a personas, en momentos y lugares distintos.

Cambiando uno solo de estos factores el servicio ya no es el mismo, incluso cambiando solo el estado de ánimo de la persona que entrega o la que recibe el servicio. Por esto, es necesario prestar atención a las personas que prestarán los servicios a nombre de la empresa.

C. Inseparabilidad:

En los servicios la producción y el consumo son parcial o totalmente simultáneos. A estas funciones muchas veces se puede agregar la función de venta. Esta inseparabilidad también se da con la persona que presta el servicio.

D. Perecibilidad:

Los servicios no se pueden almacenar, por la simultaneidad entre producción y consumo. La principal consecuencia de esto es que un servicio no prestado, no se puede realizar en otro momento. Ejemplo un vuelo con un asiento vacío en un vuelo comercial.

E. Ausencia de Propiedad:

Los compradores de servicios adquieren un derecho, (a recibir una prestación), uso, acceso o arriendo de algo, pero no la propiedad del mismo. Luego de la prestación sólo existen como experiencias vividas.

Principios del Servicio Educativo

Existen diversos principios que se deben seguir al llevar a cabo el Servicio al Cliente, estos pueden facilitar la visión que se tiene acerca del aspecto más importante del Servicio, EL CLIENTE.

- a) Haga de la calidad un hábito y un marco de referencia.
- b) Establecer las especificaciones de los productos y servicios de común acuerdo con todo el personal y con los clientes y proveedores.
- c) Sistemas, no sonrisas. Decir “Por favor” y “Gracias” no le garantiza que el trabajo resulte bien a la primera. En cambio los sistemas sí le garantizan eso.
- d) Anticipar y satisfacer consistentemente las necesidades de los clientes.

e) Dar libertad de acción a todos los empleados que se tenga trato con sus clientes, es decir, autoridad para atender sus quejas.

f) Preguntar a los clientes lo que quieren y dárselo una y otra vez, para hacerlos volver.

g) Los clientes siempre esperan el cumplimiento de su palabra. Prometer menos, dar más.

h) Mostrar respeto por las personas y ser atentos con ellas.

i) Reconocer en forma explícita todo esfuerzo de implantación de una cultura de calidad. Remunerar a sus empleados como si fueran sus socios (incentivos).

Hacer como los japoneses, es decir, investigar quiénes son los mejores y cómo hacen las cosas, para apropiarse de sus sistemas, para después mejorarlos.

k) Alentar a los clientes a que digan todo aquello que no les gusta, así como manifiesten lo que si les agrada.

l) Lo más importante, no deje esperando al cliente por su servicio, porque todo lo demás pasará desapercibido por él, ya que estará molesto e indispuesto a cualquier sugerencia o aclaración, sin importar lo relevante que esto sea.

1.3.3. Elementos del Servicio Educativo.

Según los especialistas en el tema se consideran elementos del servicio educativo.

Clientes de la Educación.

Lepeley (2001) indica que “Cliente es un concepto nuevo en Educación y en gran medida porque tradicionalmente se consideraba a la Educación como un bien público que ofrecía el Estado a la ciudadanía, sin costo alguno para el alumno o

sus padres. Sin embargo, para las instituciones educativas privadas, donde el alumno y sus padres realizan un pago por concepto de un servicio, el concepto de cliente es común y relevante“.

En el comercio y en el marketing, un cliente es quien accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera (dinero) u otro medio de pago. Quien compra, es el comprador y quien consume, el consumidor. Normalmente, cliente, comprador y consumidor son la misma persona.

Los clientes pueden clasificarse en dos grandes grupos.

Clientes internos

Un cliente interno puede ser cualquier empleado dentro de la organización al que tienes que darle atención por cualquier motivo, el ejemplo es claro que las personas de nómina o las de recursos humanos, a las que llegan los propios empleados de la empresa haciendo cuestionamientos o pidiendo algunos servicios que la misma gente de la empresa puede darles, en este caso los clientes de recursos humanos o nomina son todos en general.

Clientes externos

Un cliente externo son todas las personas ajenas a la organización que requieren de nuestros servicios, por ejemplo, una empresa que vende helados sus clientes son todos aquellos que le compran sus helados, es decir, cualquiera fuera de la organización.

2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES

a) CALIDAD DOCENTE

Es un conjunto sistemático de cualidades que tipifica en un momento dado, la praxis del desempeño de un docente y que expresa sus niveles relativos de eficacia, eficiencia y efectividad.

b) DESARROLLO INSTITUCIONAL

Esfuerzo planificado que visualiza la institución con la finalidad de incrementar la efectividad y la salud de la organización.

c) DESEMPEÑO

Es la realización de un conjunto sistemático de actividades en cumplimiento de una profesión u oficio, con el objetivo de alcanzar propósitos predeterminados y evaluables.

d) EDUCACION

Proceso sociocultural de despliegue integral de las potencialidades del hombre a través de procesos intencionales de enseñanza-aprendizaje.

e) JORNADA ESCOLAR COMPLETA (JEC)

La Jornada Escolar Completa (JEC) es un modelo de servicio educativo que busca mejorar la calidad ampliando las oportunidades de aprendizaje de los estudiantes de instituciones educativas públicas de secundaria.

f) INSTITUCIÓN EDUCATIVA

La Institución Educativa, como comunidad de aprendizaje, es la primera y principal instancia de gestión del sistema educativo descentralizado. En ella tiene lugar la prestación del servicio. Puede ser pública o privada.

La Institución Educativa, como ámbito físico y social, establece vínculos con los diferentes organismos de su entorno y pone a disposición sus instalaciones para el desarrollo de actividades extracurriculares y comunitarias, preservando los fines y objetivos educativos, así como las funciones específicas del local institucional

g) CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Hace referencia al servicio educativo de calidad, que responde las necesidades e intereses de aprendizaje del alumnado al igual que la del mercado externo.

2.4 HIPÓTESIS

• HIPÓTESIS GENERAL

La gestión administrativa se relaciona con los servicios educativos con Modelo de Jornada Escolar Completa en la Institución Educativa Enrique López de Albuja de Pachas – Dos de Mayo 2018.

• HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- La planeación se relaciona significativamente con los servicios educativos con el modelo de Jornada Escolar Completa en la II EE Enrique López Albuja (JEC) Pachas - Dos de Mayo 2018.
- La organización se relaciona significativamente con los servicios educativos con el modelo de Jornada Escolar Completa en la II EE Enrique López Albuja (JEC) Pachas - Dos de Mayo 2018.
- La ejecución se relaciona significativamente con los servicios educativos con el modelo de Jornada Escolar Completa en la II EE Enrique López Albuja (JEC) Pachas - Dos de Mayo 2018.
- El control se relaciona significativamente con los servicios educativos con el modelo de Jornada Escolar Completa en la II EE Enrique López Albuja (JEC) Pachas - Dos de Mayo 2018.

2.5 VARIABLES

2.5.1 VARIABLE INDEPENDIENTE

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

DIMENSIONES:

- Planeación

- Organización
- Ejecución
- Control

2.5.2 VARIABLE DEPENDIENTE

Servicios Educativos

DIMENSIONES:

- Distribución de materiales educativos
- Mantenimiento de infraestructura educativa.

2.6 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PLANIFICACIÓN	Nivel de Planificación de los recursos educativos y ambientes pedagógicos de la IIEE
		Nivel de planificación de los materiales y ambientes de aprendizaje en el IE.
	ORGANIZACIÓN	Nivel de organización del soporte del proceso pedagógico.
		Nivel de organización para cumplir con los procesos técnicos de los sistemas de personal,
	EJECUCIÓN	Nivel de ejecución del presupuesto asignado a bienes y servicios
	CONTROL	Nivel de control de abastecimiento de material educativo
		Nivel de control al inventario de bienes patrimoniales de la IE
		Nivel de control de resultados de aprendizaje de la IE.
		Nivel de control de asistencia y permanencia del personal
VARIABLE DEPENDIENTE: SERVICIOS EDUCATIVOS	DISTRIBUCIÓN DE MATERIALES	Satisfacción el mobiliario: reposición de carpetas y sillas para los alumnos, reposición de escritorios para docentes y estantería para aulas en la IE.
		Satisfacción con el equipamiento y dotación de recursos tecnológicos: Laptops, proyectores multimedia con écran y conectividad a internet
		Satisfacción con la entrega oportuna de los materiales educativos en la IE
	MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	Satisfacción del uso de los ambientes pedagógicos de la IE.
		Satisfecho con el mantenimiento de los SSHH, de la IE

CAPITULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.

Investigación aplicada. El interés de la investigación aplicada es práctico, pues sus resultados son utilizados inmediatamente en la solución de problemas de la realidad. La investigación aplicada normalmente identifica la situación problema y busca, dentro de las posibles soluciones, aquella que pueda ser la más adecuada para el contexto específico.

3.1.1 Enfoque

Enfoque cuantitativo: utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. **(Sampieri, 2011).**

3.1.2 Alcance o nivel

La presente investigación es de tipo descriptivo - correlacional. Los estudios descriptivos consisten en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos, esto es, detallar cómo con y como se manifiestan. Y correlacional porque se busca conocer la relación de la entre la gestión administrativa y los servicios educativos en la IIEE con modelo de Jornada Escolar Completa Enrique Lopez Albuja – Pachas – Dos de mayo.**(Sampieri, 2011).**

3.1.3 Diseño

La investigación corresponde al diseño no experimental, esta investigación se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir se trata de estudios donde no hacemos variar de forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre

otras variables. Lo que hace es observar el fenómeno tal como se da en su contexto natural, para posteriormente analizarlo. Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento. Su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Los diseños transversales correccionales – causales describen relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. **(Sampieri 2010)**

$$X_1 \text{ _____ } Y_1$$

3.2 POBLACION Y MUESTRA

3.2.1 población.

La población del presente estudio está conformado por:

ESTRUCTURA DE GRUPOS DEL PERSONAL	SUB TOTAL PERSONAL
Alta Dirección (Director)	1
Profesores Nombrados	19
Profesores Contratados	15
Personal Contratado CAS (JEC)	17
Auxiliares	1
Alumnos	270
TOTAL	323

3.2.2 MUESTRA

La muestra es probabilística estratificada, muestreo en el que la población se divide en segmentos y se selecciona una muestra para cada segmento.

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N-1) e^2 + p \cdot q \cdot z^2}$$

Q = Probabilidad de fracaso (0.5)

p = Probabilidad de éxito (0.5)

z = Tabla de distribución normal 1.96.

N = 323 población

E = Margen de error 0.05

n = Muestra

q = Proporción

p = Proporción

Z = Distribución Normal

N = Población

e = Margen de Error

Resolviendo:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5) (323)}{(323-1) (0.05)^2 + (0.5) (0.5) (1.96)^2}$$

$$n = \frac{310.2092}{1.7654}$$

$$n = 176$$

Para Definir los estratos:

$$Ce = \frac{n}{N}$$

Remplazando

$$Ce = \frac{176}{323} \quad \text{donde } Ce = 0,5448$$

ESTRUCTURA DE GRUPOS DEL PERSONAL	FRACCIÓN ESTRATIFICADA	MUESTRA
Alta Dirección (Director)	1 X 0.5448	1
Profesores Nombrados	19 X 0.5448	10
Profesores Contratados	15 X 0.5448	8
Personal Contratado CAS (JEC)	17 X 0.5448	9
Auxiliares	1 X 0.5448	1
Alumnos	270 X 0.5448	147
TOTAL	Σ	176

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se aplicó la **técnica de la Encuesta**, la misma que fue suministrada a la muestra de investigación conformada por los trabajadores de la I.E. y los alumnos.

Instrumento de recolección de datos es el cuestionario, este instrumento nos permite recolectar datos de una muestra grande en un solo momento. **El cuestionario es estructurado**, porque contiene preguntas cerradas para responder mediante alternativas. Fue autoadministrado, lo que significa que se proporcionara directamente a los participantes, quienes lo contestan. No hay intermediarios y las respuestas las marcan ellos mismo (SAMPLERI 2011).

Del mismo modo se utilizó los informes de los resultados de evaluación aplicados a los estudiantes en el año escolar en curso.

3.4 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Los datos obtenidos y debidamente calificados, fueron procesados mediante la estadística. Los datos son presentados en cuadros y gráficos y una explicación por cada uno de los resultados obtenidos.

HERRAMIENTAS PARA PROCESAR LOS DATOS	USO
Software SPSS	Para el procesamiento de las encuestas aplicadas.
Software Excel	Para diseño y presentación de gráficos de barras
Software Ms office	Para el procesamiento de la información secundaria y formulación del informe final de tesis
Software Ms Power Point	Para presentación del informe final de la tesis durante la sustentación

Elaboración Propia

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 Procesamiento de Datos

A continuación, se presentan las tablas y gráficas donde se muestran los resultados obtenidos del procesamiento de datos de la encuesta realizada a la Directora y personal del JEC (Jornada Escolar Completa) de la IE Enrique López Albuja – Pachas

TABLA N° 01

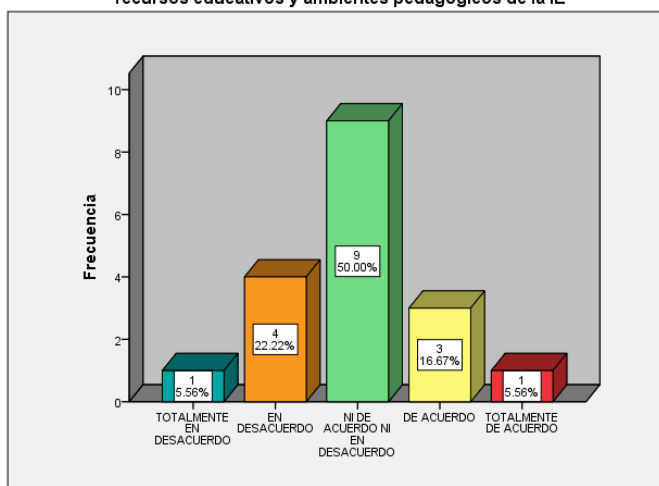
¿Cómo percibe la gestión administrativa respecto a la planificación de los recursos educativos y ambientes pedagógicos de la IE?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	5.6	5.6	5.6
	EN DESACUERDO	4	22.2	22.2	27.8
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	9	50.0	50.0	77.8
	DE ACUERDO	3	16.7	16.7	94.4
	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	5.6	5.6	100.0
	Total	18	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

GRÁFICO N° 01

1.- ¿Cómo percibe la gestión administrativa respecto a la planificación de los recursos educativos y ambientes pedagógicos de la IE?



Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Como se puede observar en la Tabla N° 01 y el Gráfico N° 01 el 50% del personal encuestado no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la planificación de los recursos educativos y ambientes pedagógicos en la IE. El 22 % está en desacuerdo con la planificación de los recursos educativos y ambientes pedagógicos en la IE. El 16% de acuerdo con la planificación de los recursos educativos y ambientes pedagógicos en la IE. El 5.6 % está totalmente de acuerdo con la planificación de los recursos educativos y ambientes pedagógicos en la IE. Y de igual manera un 5.6% se encuentra totalmente en desacuerdo con la planificación de los recursos educativos y ambientes pedagógicos en la IE.

TABLA N° 02

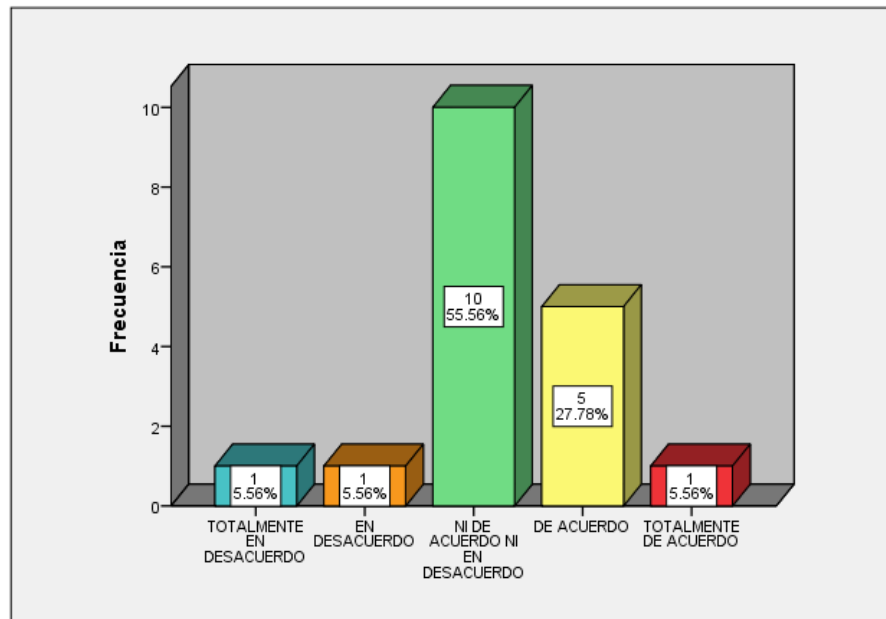
¿Cómo percibe la gestión administrativa respecto a la planificación de las acciones de la gestión del uso de los materiales y ambientes de aprendizaje de la IE?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	5.6	5.6	5.6
	EN DESACUERDO	1	5.6	5.6	11.1
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	10	55.6	55.6	66.7
	DE ACUERDO	5	27.8	27.8	94.4
	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	5.6	5.6	100.0
	Total	18	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

GRÁFICO N° 02

2.- ¿Cómo percibe la gestión administrativa respecto a la planificación de las acciones de la gestión del uso de los materiales y ambientes de aprendizaje de la IE?



Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Como se puede observar en la Tabla N°02 y el Gráfico N° 02, el 55.6 % de los encuestados manifiesta que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la gestión del uso de los materiales y ambientes de aprendizaje, el 27 % está de acuerdo con la gestión del uso de materiales y ambientes de aprendizaje, el 5.6% está totalmente de acuerdo con la gestión del uso de los materiales y ambientes de aprendizaje, y un 5.6 % manifiesta estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con la gestión del uso de materiales y ambientes de aprendizaje.

TABLA N° 03

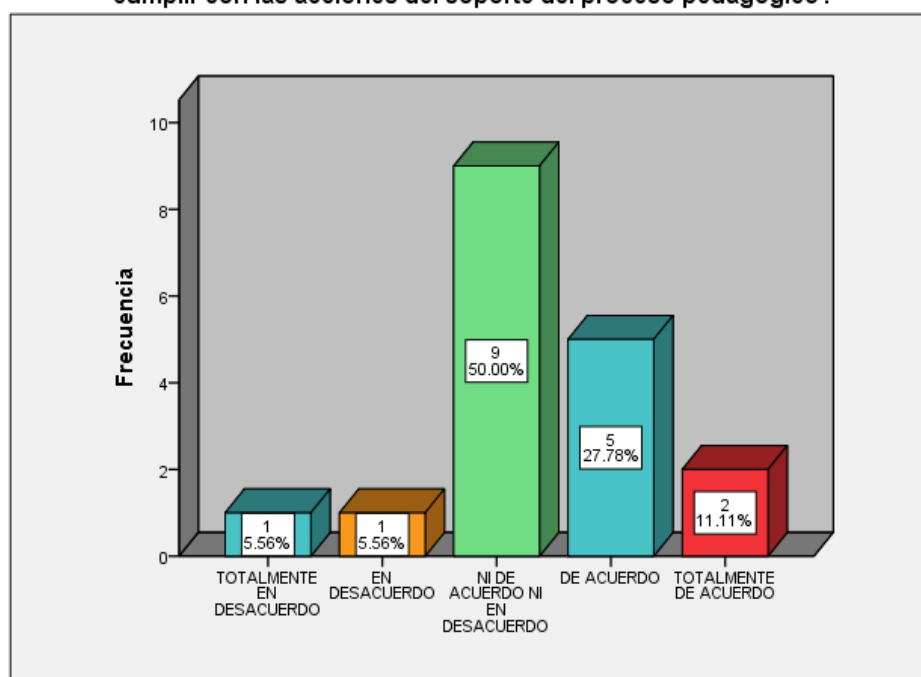
¿Cómo percibe la gestión administrativa respecto a la organización para cumplir con las acciones del soporte del proceso pedagógico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	5.6	5.6	5.6
	EN DESACUERDO	1	5.6	5.6	11.1
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	9	50.0	50.0	61.1
	DE ACUERDO	5	27.8	27.8	88.9
	TOTALMENTE DE ACUERDO	2	11.1	11.1	100.0
	Total	18	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

GRÁFICO N°03

3. ¿Cómo percibe la gestión administrativa respecto a la organización para cumplir con las acciones del soporte del proceso pedagógico?



Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Como se puede apreciar en la Tabla N° 03 y el Gráfico N° 03 el 50% manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la organización del soporte del proceso pedagógico. El 27.8 % está de acuerdo con la organización del soporte del proceso pedagógico. El 11% está totalmente de acuerdo con la organización del soporte del proceso pedagógico, un 5.6 %

está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con la organización del soporte del proceso pedagógico.

TABLA N° 04

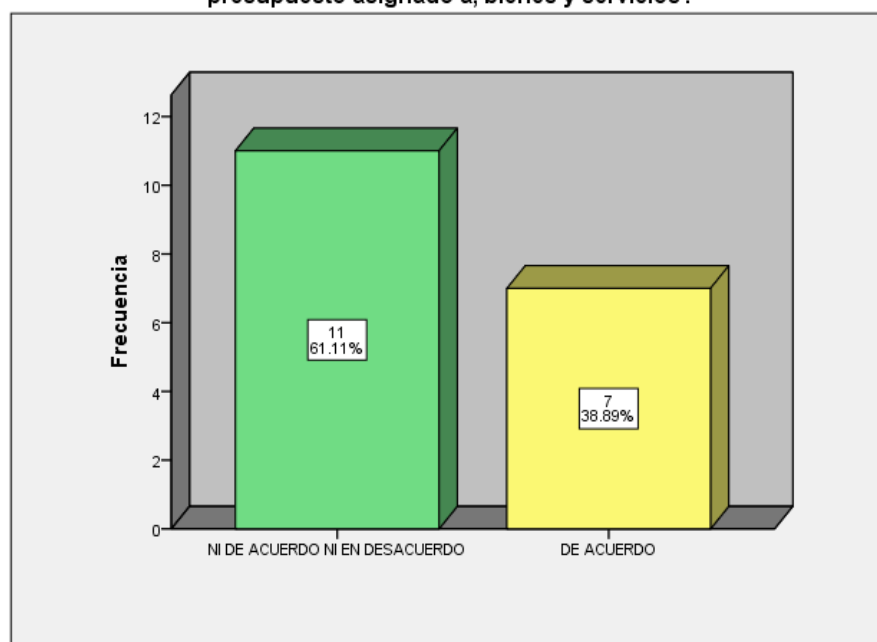
¿Cómo percibe la gestión administrativa de la IE respecto a la ejecución del presupuesto asignado a, bienes y servicios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	11	61.1	61.1	61.1
	DE ACUERDO	7	38.9	38.9	100.0
	Total	18	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

GRÁFICO N° 04

4.- ¿Cómo percibe la gestión administrativa de la IE respecto a la ejecución del presupuesto asignado a, bienes y servicios?



Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Como se puede apreciar en la Tabla N° 04 y el Gráfico N° 04 el 61.1 % del personal del JEC no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la ejecución del presupuesto asignado a bienes y servicios. Y el 38.9% está de

acuerdo con la ejecución del presupuesto asignado a bienes y servicios.

TABLA N° 05

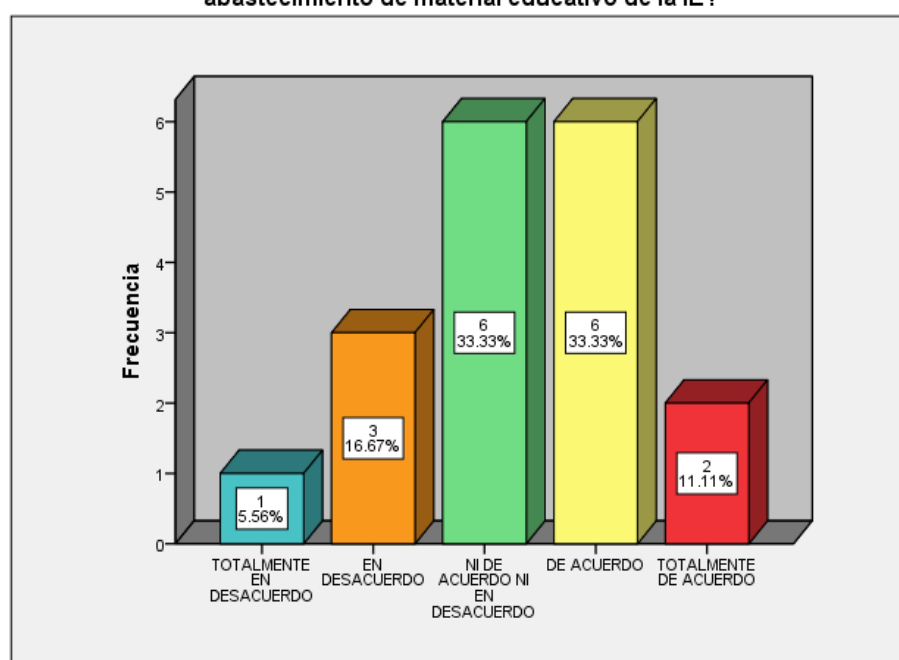
¿Cómo percibe la gestión administrativa respecto al control de abastecimiento de material educativo de la IE?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	5.6	5.6	5.6
	EN DESACUERDO	3	16.7	16.7	22.2
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	6	33.3	33.3	55.6
	DE ACUERDO	6	33.3	33.3	88.9
	TOTALMENTE DE ACUERDO	2	11.1	11.1	100.0
	Total	18	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

GRÁFICO N° 05

5.- ¿Cómo percibe la gestión administrativa respecto al control de abastecimiento de material educativo de la IE?



Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Con respecto a la Tabla N° 05 y el Gráfico N° 05 el 33.3 % de los encuestados está de acuerdo con el control de abastecimiento de material educativo en la IE, asimismo

el 33.3 % no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con el control del abastecimiento del material educativo, el 16% está en desacuerdo con el control, el 11.1 está totalmente de acuerdo con el control de abastecimiento de material educativo, y un 5.6 % manifiesta estar en total desacuerdo con el control de abastecimiento de material educativo en la IE

TABLA N° 06

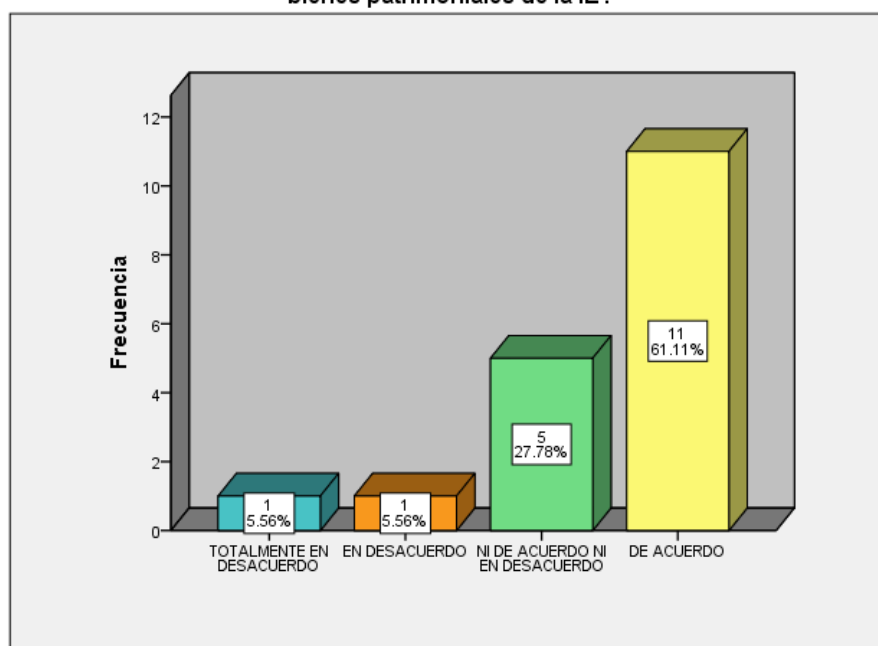
¿Cómo percibe la gestión administrativa respecto al control del inventario de bienes patrimoniales de la IE?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	5.6	5.6	5.6
	EN DESACUERDO	1	5.6	5.6	11.1
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	5	27.8	27.8	38.9
	DE ACUERDO	11	61.1	61.1	100.0
	Total	18	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

GRÁFICO N° 06

6.- ¿Cómo percibe la gestión administrativa respecto al control del inventario de bienes patrimoniales de la IE?



Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Con respecto a la Tabla N°06 y el Gráfico N° 06 se puede observar que el 61.1 % de los encuestados está de acuerdo con el control de inventario de bienes patrimoniales de la IE, el 27.8 % no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con el control de inventario de bienes patrimoniales, el 5.6% está en desacuerdo y en total desacuerdo con el control de inventario de bienes patrimoniales.

TABLA N° 07

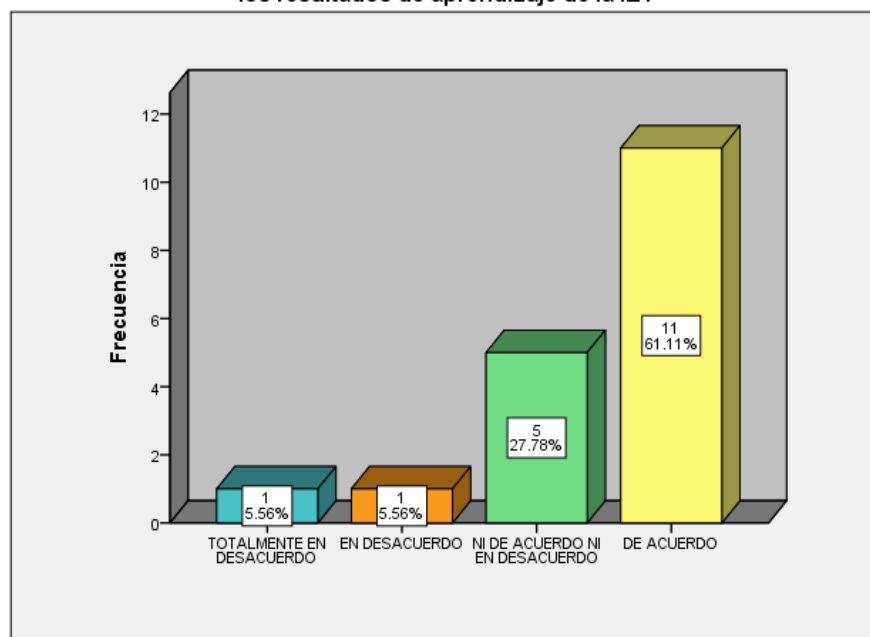
¿Cómo percibe la gestión administrativa respecto a control y supervisión de los resultados de aprendizaje de la IE?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	5.6	5.6	5.6
	EN DESACUERDO	1	5.6	5.6	11.1
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	5	27.8	27.8	38.9
	DE ACUERDO	11	61.1	61.1	100.0
	Total	18	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

GRÁFICO N° 07

7.- ¿Cómo percibe la gestión administrativa respecto a control y supervisión de los resultados de aprendizaje de la IE?



Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Como se puede apreciar en la Tabla N° 07 y el Gráfico N° 07 el 61.1 % de los encuestados está de acuerdo con el control y supervisión de los resultados de aprendizaje de la IE, el 27.8 % no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con el control y supervisión de los resultados de aprendizaje de la IE, el 5. % está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con el control y supervisión de los resultados de aprendizaje de la IE.

TABLA N° 08

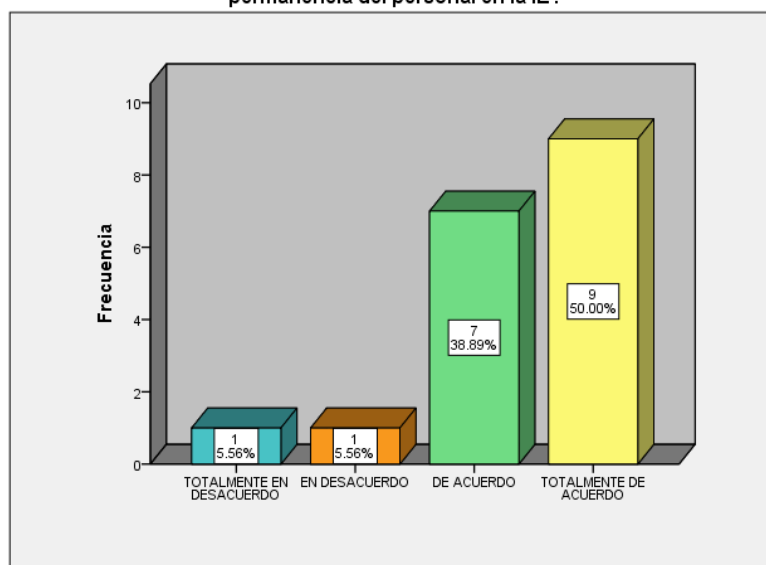
¿Cómo percibe la gestión administrativa respecto al control de asistencia y permanencia del personal en la IE??

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	5.6	5.6	5.6
	EN DESACUERDO	1	5.6	5.6	11.1
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	5	27.8	27.8	38.9
	DE ACUERDO	11	61.1	61.1	100.0
	Total	18	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

GRÁFICO N° 08

8.- ¿Cómo percibe la gestión administrativa respecto al control de asistencia y permanencia del personal en la IE?



Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Como se puede observar en la Tabla N° 08 y el Gráfico N° 08 EL 50% de los encuestados está totalmente de acuerdo con el control de asistencia y permanencia del personal en la IE, el 38.89% está de acuerdo y el 5.56% está en desacuerdo y en total desacuerdo con el control de asistencia y permanencia del personal en la IE.

SERVICIOS EDUCATIVOS

DISTRIBUCIÓN DE MATERIALES

TABLA N° 09

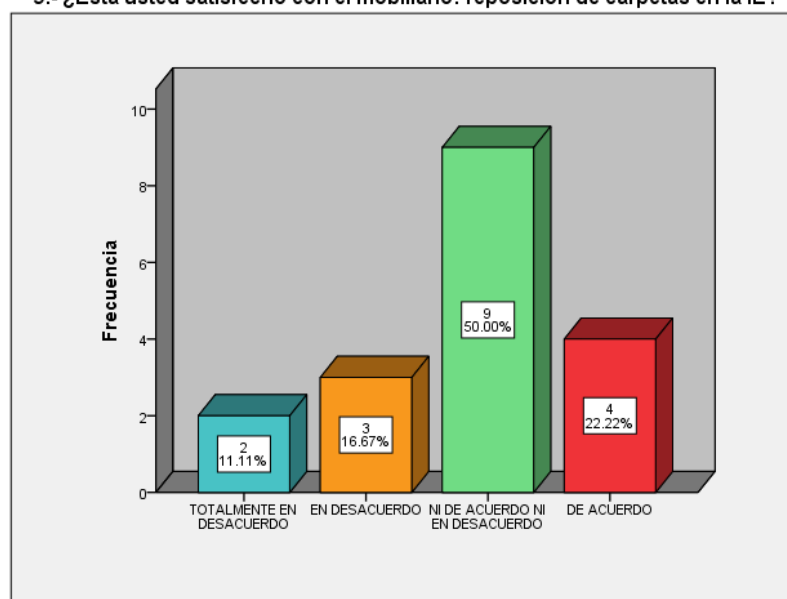
¿Está usted satisfecho con el mobiliario: reposición de carpetas en la IE?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	11.1	11.1	11.1
	EN DESACUERDO	3	16.7	16.7	27.8
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	9	50.0	50.0	77.8
	DE ACUERDO	4	22.2	22.2	100.0
	Total	18	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

GRÁFICO N° 09

9.- ¿Está usted satisfecho con el mobiliario: reposición de carpetas en la IE?



Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Como se puede apreciar en la Tabla N° 09 y el Gráfico N° 09 el 50% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la reposición de carpetas, el 22% está de acuerdo con la reposición de carpetas, el 16.7 % está en desacuerdo con la reposición de carpetas y el 11.1% está totalmente en desacuerdo con la reposición de carpetas en la IE.

TABLA N° 10

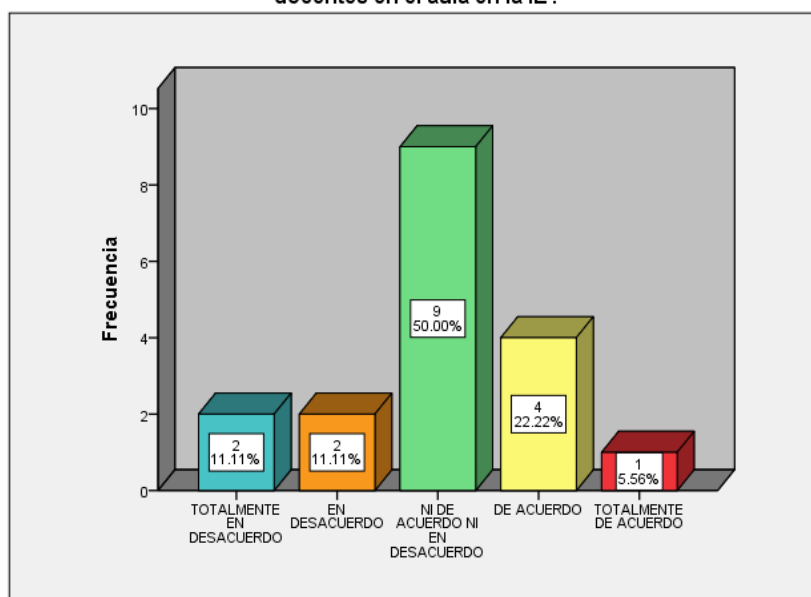
¿Está usted satisfecho con el mobiliario: reposición de escritorio para los docentes en el aula en la IE?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	11.1	11.1	11.1
	EN DESACUERDO	2	11.1	11.1	22.2
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	9	50.0	50.0	72.2
	DE ACUERDO	4	22.2	22.2	94.4
	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	5.6	5.6	100.0
	Total	18	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

GRÁFICO N° 10

10.- ¿Está usted satisfecho con el mobiliario: reposición de escritorio para los docentes en el aula en la IE?



Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Como se puede apreciar en la Tabla N° 10 y el Gráfico N° 10 el 50% del personal de JEC no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la reposición de escritorios para los docentes en el aula, el 22% está de acuerdo con la reposición de escritorios, el 11.1 está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con la reposición de escritorios, y solo un 5.6% está totalmente de acuerdo con la reposición de escritorios para los docentes en el aula en la IE.

TABLA N° 11

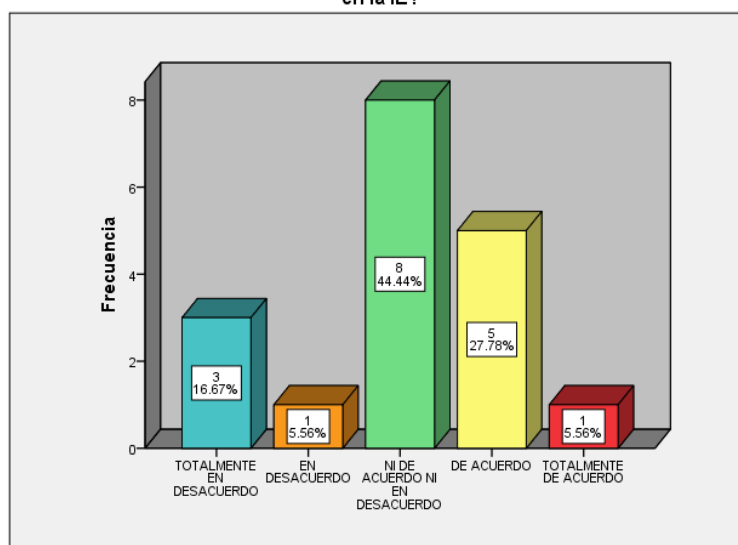
¿Está usted satisfecho con el mobiliario: reposición de estantería para aula en la IE?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	16.7	16.7	16.7
	EN DESACUERDO	1	5.6	5.6	22.2
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	8	44.4	44.4	66.7
	DE ACUERDO	5	27.8	27.8	94.4
	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	5.6	5.6	100.0
	Total	18	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

GRÁFICO N° 11

11.- ¿Está usted satisfecho con el mobiliario: reposición de estantería para aula en la IE?



Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Como se puede apreciar en la Tabla N° 11 y el Gráfico N° 11 el 44.4 % de los encuestados no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la reposición de estantería para el aula, el 27.8% está de acuerdo con la reposición de estantería para el aula, el 16.7 está totalmente en desacuerdo con la reposición de estantería para el aula, el 5.6 % está totalmente de acuerdo con la reposición de la estantería para el aula y un 5.6 % está totalmente en desacuerdo con la reposición de estantería para el aula en la IE.

TABLA N° 12

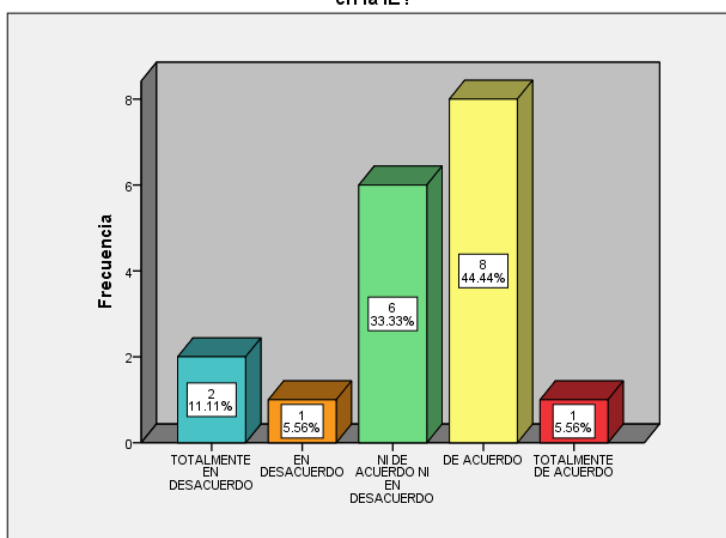
¿Está usted satisfecho con la entrega oportuna de los materiales educativos en la IE?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	11.1	11.1	11.1
	EN DESACUERDO	1	5.6	5.6	16.7
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	6	33.3	33.3	50.0
	DE ACUERDO	8	44.4	44.4	94.4
	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	5.6	5.6	100.0
	Total	18	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

GRÁFICO N° 12

12.- ¿Está usted satisfecho con la entrega oportuna de los materiales educativos en la IE?



Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Como se puede apreciar en la Tabla N° 12 y el Gráfico N° 12 el 44.4 % está de acuerdo con la entrega oportuna de materiales educativos, el 33.3 % no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la entrega oportuna de materiales educativos, el 11.1 % está totalmente en desacuerdo con la entrega de materiales educativos, así como el 5,6 manifiesta está en desacuerdo con la entrega de materiales educativos y solo un 5.6 % está totalmente de acuerdo con la entrega de materiales educativos.

MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA

TABLA N° 13

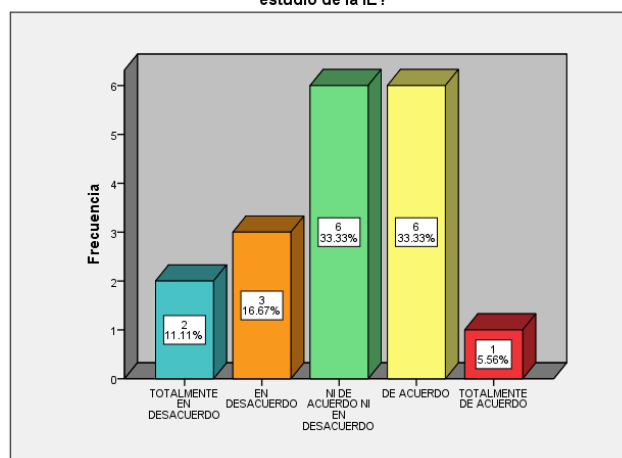
¿Está conforme con el estado y la cantidad de aulas y otros ambientes de estudio de la IE?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	11.1	11.1	11.1
	EN DESACUERDO	3	16.7	16.7	27.8
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	6	33.3	33.3	61.1
	DE ACUERDO	6	33.3	33.3	94.4
	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	5.6	5.6	100.0
	Total	18	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

GRÁFICO N° 13

13.- ¿Está conforme con el estado y la cantidad de aulas y otros ambientes de estudio de la IE?



Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Como se puede apreciar en la Tabla N° 13 y el Gráfico N° 13 el 33.3 está conforme con el estado y cantidad de aulas y otros ambientes de estudio de la IE, de igual modo el 33.3 % manifiesta no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con el estado y cantidad de aulas y otros ambiente de la IE, el 16.7 % está en desacuerdo con el estado y cantidad de aulas y otros ambientes de la IE, el 11.1 % está totalmente en desacuerdo con el estado y cantidad de aulas y otros ambientes. Solo el 5.6 % está totalmente de acuerdo con el estado y cantidad de aulas y otros ambientes de la IE.

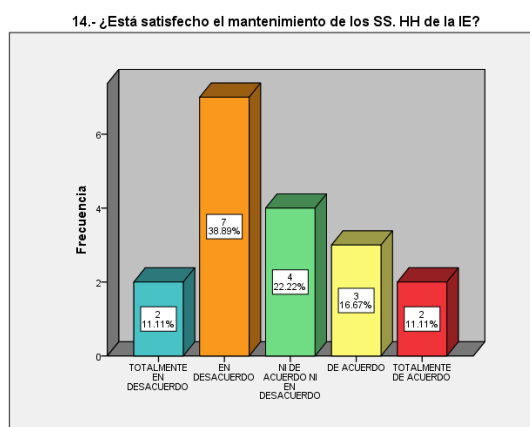
TABLA N° 14

¿Está satisfecho el mantenimiento de los SS. HH de la IE?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	11.1	11.1	11.1
	EN DESACUERDO	7	38.9	38.9	50.0
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	4	22.2	22.2	72.2
	DE ACUERDO	3	16.7	16.7	88.9
	TOTALMENTE DE ACUERDO	2	11.1	11.1	100.0
	Total	18	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

GRÁFICO N° 14



Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Como se puede apreciar en la Tabla N° 14 y el Gráfico N° 14 el 38% de los encuestados está en desacuerdo con el mantenimiento de los SSHH, el 22.22 % no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con el mantenimiento de los SSHH, el 16.7 está de acuerdo con el mantenimiento de los SSHH, el 11.1 está totalmente en desacuerdo con el mantenimiento de los SSHH, y el 11.1 % está totalmente de acuerdo con el mantenimiento de los SSHH.

TABLA N° 15

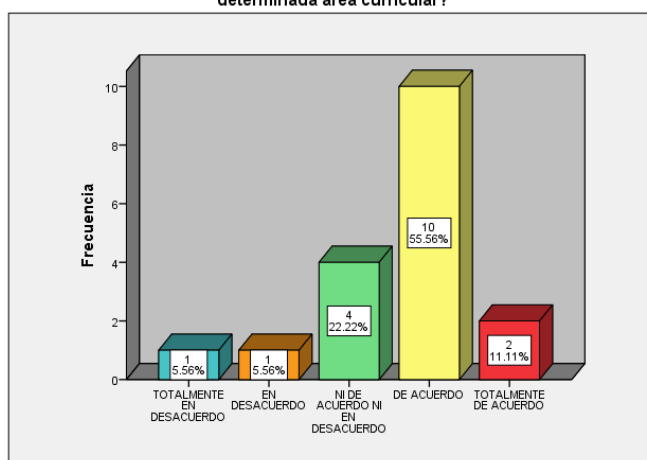
¿Está satisfecho con la implementación de aulas con recursos educativos especializados para el desarrollo de enseñanza y aprendizaje de una determinada área curricular?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	5.6	5.6	5.6
	EN DESACUERDO	1	5.6	5.6	11.1
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	4	22.2	22.2	33.3
	DE ACUERDO	10	55.6	55.6	88.9
	TOTALMENTE DE ACUERDO	2	11.1	11.1	100.0
	Total	18	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

GRÁFICO N° 15

15.- ¿Está satisfecho con la implementación de aulas con recursos educativos especializados para el desarrollo de enseñanza y aprendizaje de una determinada área curricular?



Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Como se puede apreciar en la Tabla N°15 y el Gráfico N° 15 el 55.5 % está de acuerdo con la implementación de aulas con recursos educativos, el 22.2 % no está de acuerdo ni en desacuerdo con la implementación de aulas con recursos educativos, el 11.1% está totalmente de acuerdo con la implementación de aulas, el 5,6% está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con la implementación de aulas.

IMPLEMENTACIÓN DE MÓDULOS PREFABRICADOS

TABLA N° 16

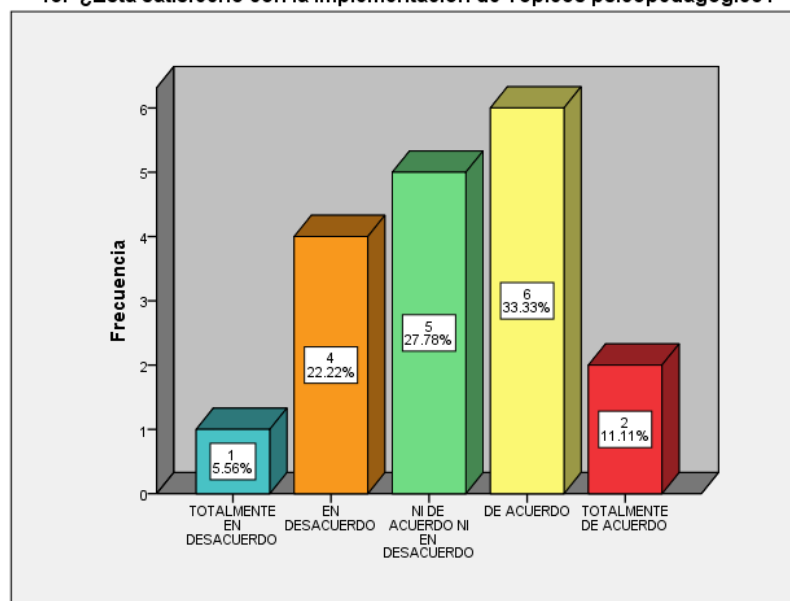
¿Está satisfecho con la implementación de Tópicos psicopedagógico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	5.6	5.6	5.6
	EN DESACUERDO	4	22.2	22.2	27.8
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	5	27.8	27.8	55.6
	DE ACUERDO	6	33.3	33.3	88.9
	TOTALMENTE DE ACUERDO	2	11.1	11.1	100.0
	Total	18	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

GRÁFICO N° 16

16.- ¿Está satisfecho con la implementación de Tópicos psicopedagógico?



Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Como se puede apreciar en la Tabla N° 16 y el Gráfico N° 16 el 33.3% está de acuerdo con la implementación de tópicos psicopedagógicos, el 27.8 % no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la implementación de tópicos psicopedagógicos, el 22.2 % está en desacuerdo con la implementación de tópicos psicopedagógicos, el 11.1% está totalmente de acuerdo con la implementación de tópicos psicopedagógicos y el 5.6% se encuentra en total desacuerdo con la implementación de tópicos psicopedagógicos.

TABLA N° 17

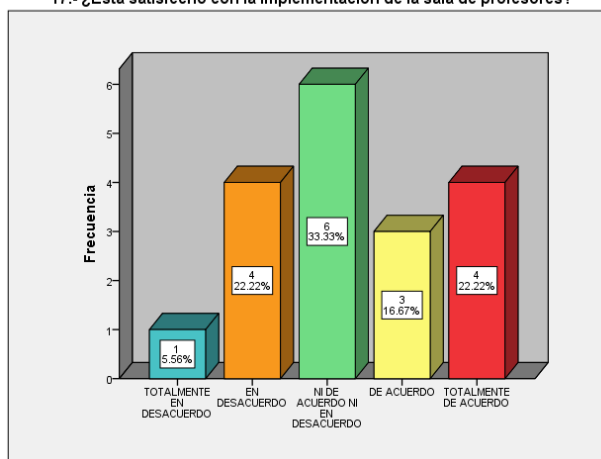
¿Está satisfecho con la implementación de la sala de profesores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	5.6	5.6	5.6
	EN DESACUERDO	4	22.2	22.2	27.8
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	6	33.3	33.3	61.1
	DE ACUERDO	3	16.7	16.7	77.8
	TOTALMENTE DE ACUERDO	4	22.2	22.2	100.0
	Total	18	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

GRÁFICO N° 17

17.- ¿Está satisfecho con la implementación de la sala de profesores?



Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Como se puede apreciar en la Tabla N° 17 y el Gráfico N° 17 el 33.3 % no está de acuerdo ni en desacuerdo con la implementación de la sala de profesores, el 22.2 % está totalmente de acuerdo con la implementación de la sala de profesores, así como un 22.2 % está en total desacuerdo con la implementación de la sala de profesores, y un 16.7% está de acuerdo con la implementación de la sala de profesores.

TABLA N° 18

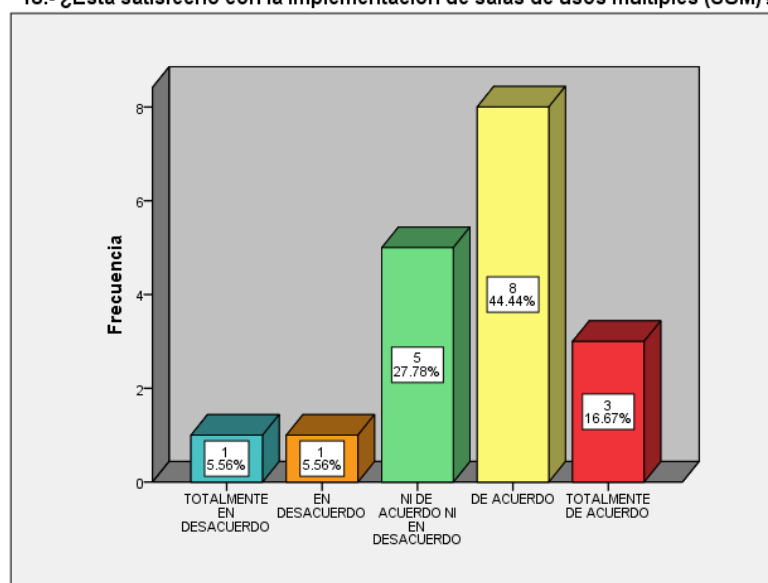
¿Está satisfecho con la implementación de salas de usos múltiples (SUM)?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	5.6	5.6	5.6
	EN DESACUERDO	1	5.6	5.6	11.1
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	5	27.8	27.8	38.9
	DE ACUERDO	8	44.4	44.4	83.3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	3	16.7	16.7	100.0
	Total	18	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

GRÁFICO N° 18

18.- ¿Está satisfecho con la implementación de salas de usos múltiples (SUM)?



Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Como se puede apreciar en la Tabla N° 18 y en el Gráfico N° 18 el 44.4 % de los encuestados está de acuerdo con la implementación de la salas de usos múltiples, el 27.8 % no esta ni de acuerdo ni en desacuerdo con la implementación de la sala de usos múltiples, el 16,7 % se muestra totalmente de acuerdo con la implementación, y un 5.6% se muestra en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con la implementación de la sala de usos múltiples.

ENCUESTA REALIZADA A LOS AUMNOS

A continuación, se presentan las tablas y gráficas donde se muestran los resultados obtenidos del procesamiento de datos de la encuesta realizada a los alumnos de la IE Enrique López Albuja – Pachas.

SERVICIOS EDUCATIVOS

TABLA N° 19

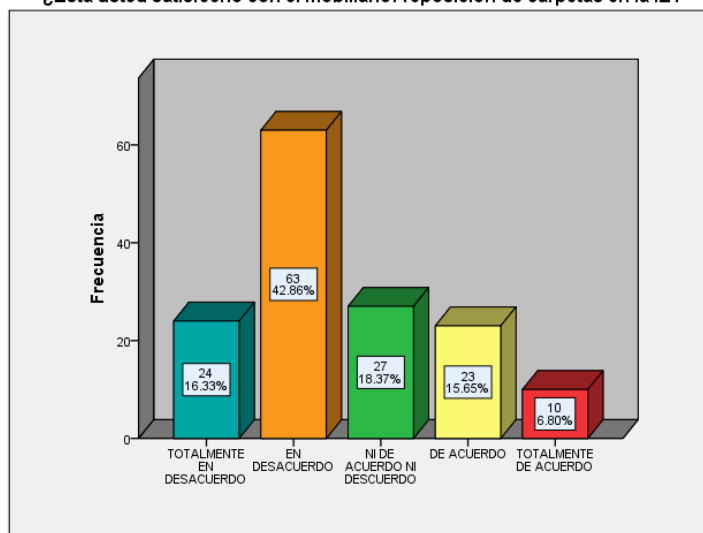
1.- ¿Está usted satisfecho con el mobiliario: reposición de carpetas en la IE?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	24	16.3	16.3	16.3
	EN DESACUERDO	63	42.9	42.9	59.2
	NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	27	18.4	18.4	77.6
	DE ACUERDO	23	15.6	15.6	93.2
	TOTALMENTE DE ACUERDO	10	6.8	6.8	100.0
	Total	147	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

GRÁFICO N°19

¿Está usted satisfecho con el mobiliario: reposición de carpetas en la IE?



Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Como se puede observar en la Tabla N° 19 y Gráfico N° 19, el 42.86 % del total de los alumnos encuestados está en desacuerdo con la reposición de carpetas en la IE, el 18.37 no es esta de acuerdo ni en desacuerdo con la reposición de carpetas, el 16.33% está en total desacuerdo con la reposición de carpetas, el 15.65% está de acuerdo con la reposición de carpetas y solo el 6.8% está totalmente de acuerdo con la reposición de carpetas en la IE.

TABLA N° 20

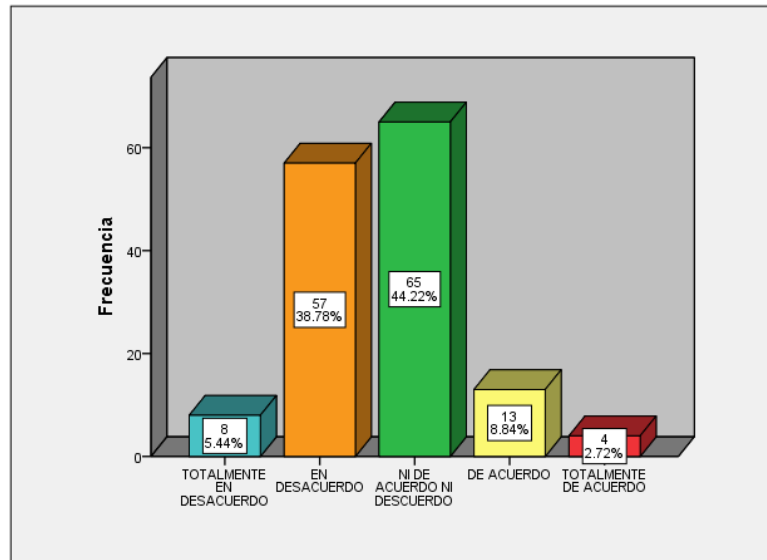
2.- ¿Está usted satisfecho con el mobiliario: reposición de escritorio para los docentes en el aula en la IE?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	8	5.4	5.4	5.4
	EN DESACUERDO	57	38.8	38.8	44.2
	NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	65	44.2	44.2	88.4
	DE ACUERDO	13	8.8	8.8	97.3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	4	2.7	2.7	100.0
Total		147	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

GRÁFICO N° 20

¿Está usted satisfecho con el mobiliario: reposición de escritorio para los docentes en el aula en la IE?



Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: Como se puede observar en la Tabla N° 20 y el Gráfico N° 20 del total de alumnos encuestados el 44.22% no está de acuerdo ni en desacuerdo con la reposición de escritorios para los docentes en el aula en la IE, el 38.76% es en desacuerdo con la reposición de escritorios para los docentes, el 8.84% está de acuerdo con la reposición de escritorios para los docentes, el 8% está en total desacuerdo y el 2.72% está totalmente de acuerdo con la reposición de escritorios para los docentes en el aula en la IE.

TABLA N° 21

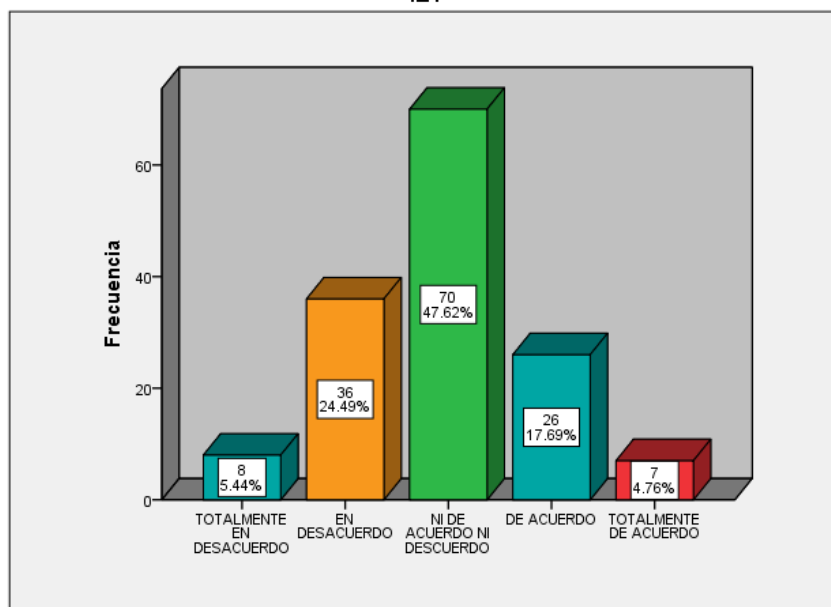
3 ¿Está usted satisfecho con el mobiliario: reposición de estantería para aula en la IE?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	8	5.4	5.4	5.4
	EN DESACUERDO	36	24.5	24.5	29.9
	NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	70	47.6	47.6	77.6
	DE ACUERDO	26	17.7	17.7	95.2
	TOTALMENTE DE ACUERDO	7	4.8	4.8	100.0
	Total	147	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

GRAFICO N° 21

¿Está usted satisfecho con el mobiliario: reposición de estantería para aula en la IE?



Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

ANALISIS E INTERPRETACION: Como se puede apreciar en la Tabla N° 21 y el Gráfico N° 21 del total de alumnos encuestados el 47.62% no es de acuerdo ni en desacuerdo con la reposición de estantería para el aula, el 24.49 % está en desacuerdo, el 17.69% está de acuerdo con la reposición de estantería, el 5.44% está en

total desacuerdo y solo el 4.76% está totalmente de acuerdo con la reposición de estanterías para el aula en la IE.

TABLA N° 22

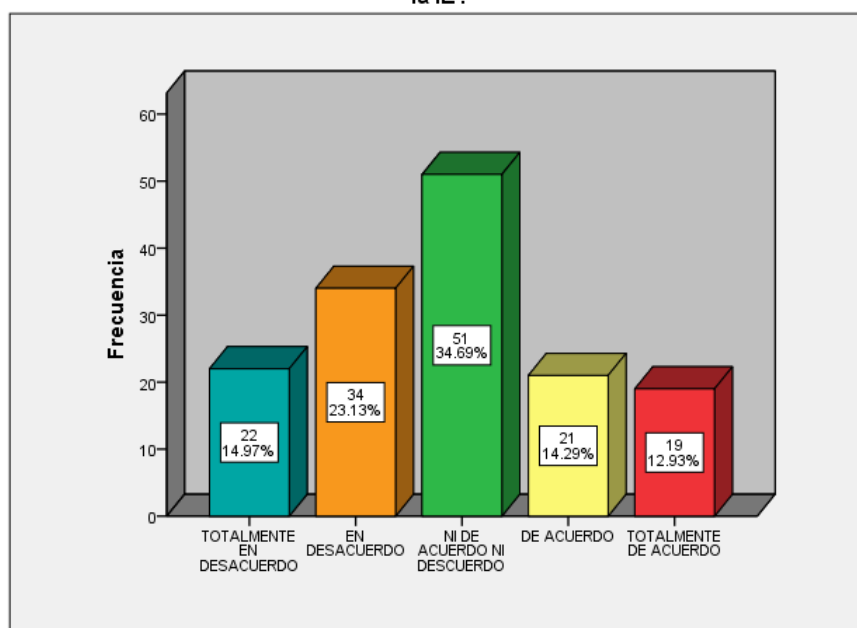
¿Está usted satisfecho con la entrega oportuna de los materiales educativos en la IE?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	22	15.0	15.0	15.0
	EN DESACUERDO	34	23.1	23.1	38.1
	NI DE ACUERDO NI DESCUERDO	51	34.7	34.7	72.8
	DE ACUERDO	21	14.3	14.3	87.1
	TOTALMENTE DE ACUERDO	19	12.9	12.9	100.0
	Total	147	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

GRÁFICO N° 22

¿Está usted satisfecho con la entrega oportuna de los materiales educativos en la IE?



Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACION: Como se puede observar en la Tabla N° 22 y el Gráfico N° 22 del total de encuestados el 34.89% no es de acuerdo ni en desacuerdo con la entrega oportuna de los materiales educativos en la IE, el 23.13% está en desacuerdo, el

14.97% está en total desacuerdo, el 14.29% está de acuerdo y el 12.93% está totalmente de acuerdo con la entrega oportuna de materiales.

TABLA N° 23

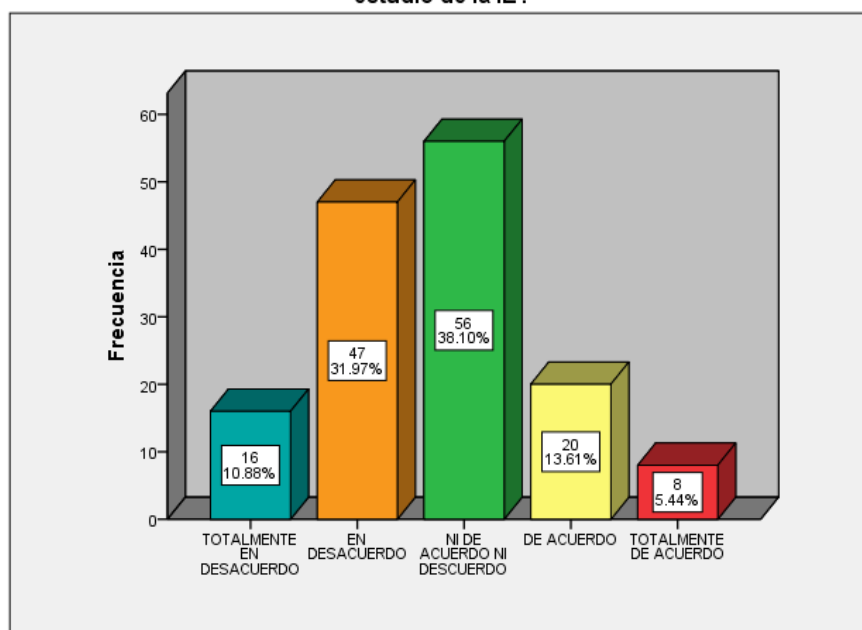
¿Está conforme con el estado y la cantidad de aulas y otros ambientes de estudio de la IE?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	16	10.9	10.9	10.9
	EN DESACUERDO	47	32.0	32.0	42.9
	NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	56	38.1	38.1	81.0
	DE ACUERDO	20	13.6	13.6	94.6
	TOTALMENTE DE ACUERDO	8	5.4	5.4	100.0
	Total	147	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

GRÁFICO N° 23

¿Está conforme con el estado y la cantidad de aulas y otros ambientes de estudio de la IE?



Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

ANALISIS E INTERPRETACION: Como se puede observar en la Tabla N° 23 y el Gráfico N° 23, el 38.10% de los encuestados manifestó no estar de acuerdo ni en desacuerdo con el estado de la cantidad de aulas y otros ambientes de estudio de la IE, el 31.97 está en desacuerdo, el 13.61 % está de acuerdo, el 10.88 se muestra en total desacuerdo y el 5.44% manifiesta estar en total acuerdo con el estado y la cantidad de aulas y otros ambientes de estudio de la IE.

TABLA N° 24

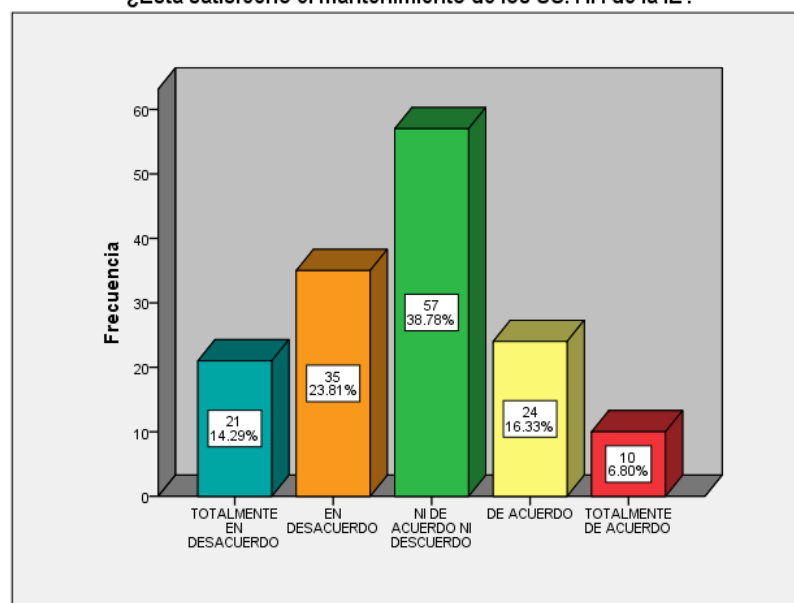
6.- ¿Está satisfecho el mantenimiento de los SS. HH de la IE?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	21	14.3	14.3	14.3
	EN DESACUERDO	35	23.8	23.8	38.1
	NI DE ACUERDO NI DESCUERDO	57	38.8	38.8	76.9
	DE ACUERDO	24	16.3	16.3	93.2
	TOTALMENTE DE ACUERDO	10	6.8	6.8	100.0
	Total	147	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

GRÁFICO N° 24

¿Está satisfecho el mantenimiento de los SS. HH de la IE?



Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

ANALISIS E INTERPRETACION: Como se puede observar en la Tabla N° 24 y el Gráfico N° 24 el 38.76% no está de acuerdo ni en desacuerdo con el mantenimiento de los SS.HH de la IE, el 23.81% está en desacuerdo con el mantenimiento de los SS.HH, el 16.33 está de acuerdo con el mantenimiento de los SS.HH, el 14.29 está en total desacuerdo con el mantenimiento y solo el 6.80% está totalmente de acuerdo con el mantenimiento de los SS.HH de la IE.

TABLA N° 25

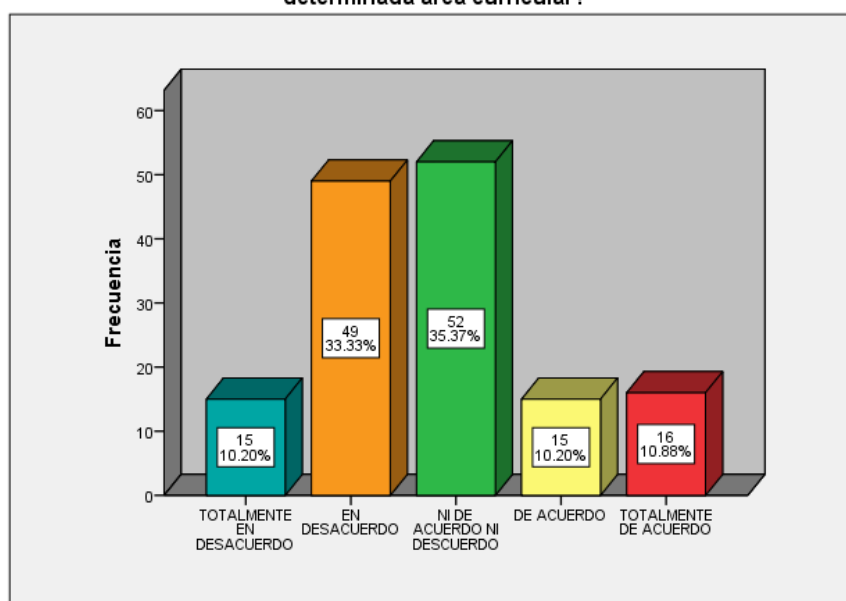
7.- ¿Está satisfecho con la implementación de aulas con recursos educativos especializados para el desarrollo de enseñanza y aprendizaje de una determinada área curricular?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	15	10.2	10.2	10.2
	EN DESACUERDO	49	33.3	33.3	43.5
	NI DE ACUERDO NI DESCUERDO	52	35.4	35.4	78.9
	DE ACUERDO	15	10.2	10.2	89.1
	TOTALMENTE DE ACUERDO	16	10.9	10.9	100.0
	Total	147	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

GRÁFICO N° 25

¿Está satisfecho con la implementación de aulas con recursos educativos especializados para el desarrollo de enseñanza y aprendizaje de una determinada área curricular?



Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

ANALISIS E INTERPRETACION: Como se puede observar en la Tabla N° 25 y el Gráfico N° 25, el 35.37% de los encuestados no está de acuerdo ni en desacuerdo con la implementación de aulas con recursos educativos especializados para el desarrollo de la enseñanza y aprendizaje de una determinada área curricular, el 33.33% está en desacuerdo, el 10.88 está totalmente de acuerdo, al igual que el 10.20 % está de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente.

TABLA N° 26

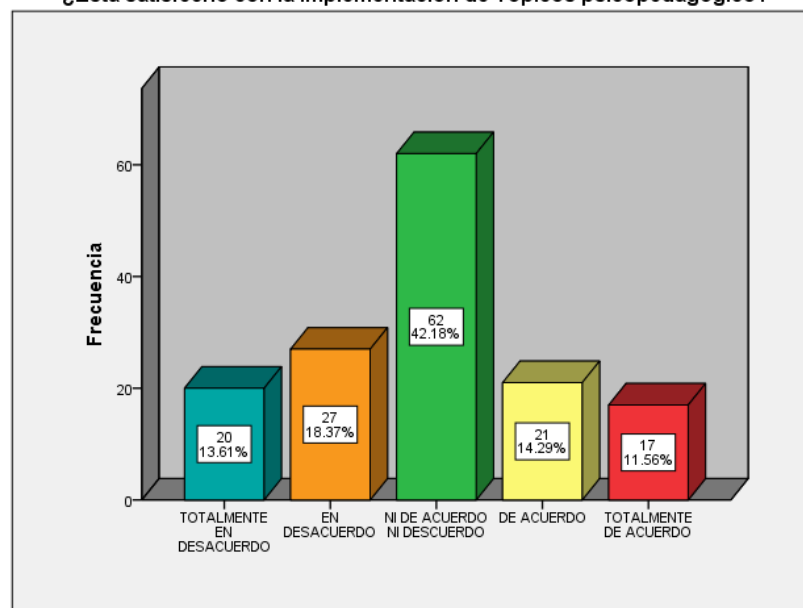
8.- ¿Está satisfecho con la implementación de Tópicos psicopedagógico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	20	13.6	13.6	13.6
	EN DESACUERDO	27	18.4	18.4	32.0
	NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	62	42.2	42.2	74.1
	DE ACUERDO	21	14.3	14.3	88.4
	TOTALMENTE DE ACUERDO	17	11.6	11.6	100.0
	Total	147	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

GRÁFICO N° 26

¿Está satisfecho con la implementación de Tópicos psicopedagógico?



Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

ANALISIS E INTERPRETACION: Como se puede observar en la Tabla N° 26 y el Gráfico N° 26 el 42.18 % de los alumnos encuestados no está de acuerdo ni en desacuerdo con la implementación de Tópicos psicopedagógicos, el 18.37% está en desacuerdo, el 14.29 está de acuerdo, el 13.61% está en total desacuerdo y el 11.56% está totalmente de acuerdo con la implementación de los tópicos psicopedagógicos.

TABLA N° 27

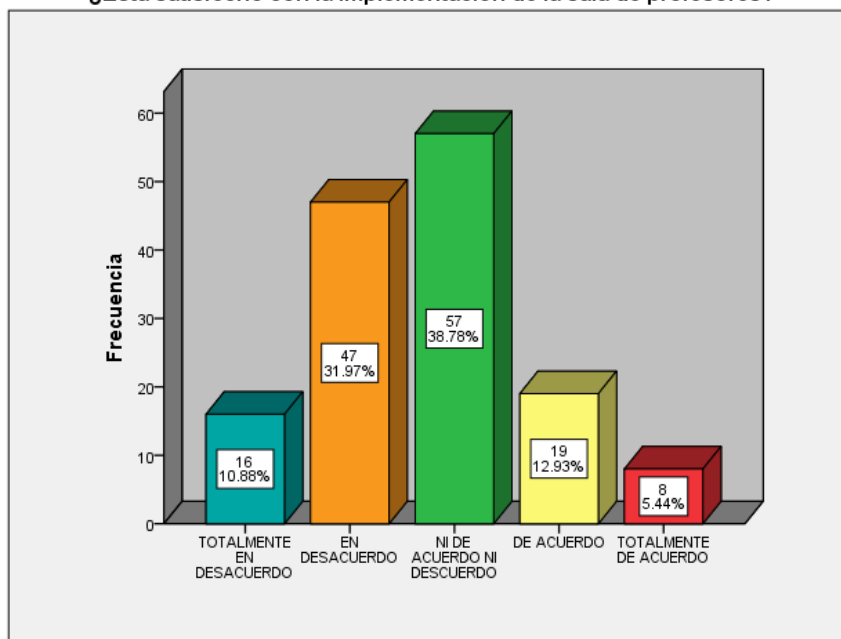
9.- ¿Está satisfecho con la implementación de la sala de profesores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	16	10.9	10.9	10.9
	EN DESACUERDO	47	32.0	32.0	42.9
	NI DE ACUERDO NI DESCUERDO	57	38.8	38.8	81.6
	DE ACUERDO	19	12.9	12.9	94.6
	TOTALMENTE DE ACUERDO	8	5.4	5.4	100.0
	Total	147	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

GRÁFICO N° 27

¿Está satisfecho con la implementación de la sala de profesores?



Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACION: Como se puede observar en la Tabla N° 27 y en el Gráfico N°27 el 38.78 % de los alumnos encuestados no está de acuerdo ni en desacuerdo con la implementación de la sala de profesores, el 31.97% está en desacuerdo, el 12.93% está de acuerdo, el 10.86% está en total desacuerdo y el 5.44% está totalmente de acuerdo con la implementación de la sala de profesores.

TABLA N° 28

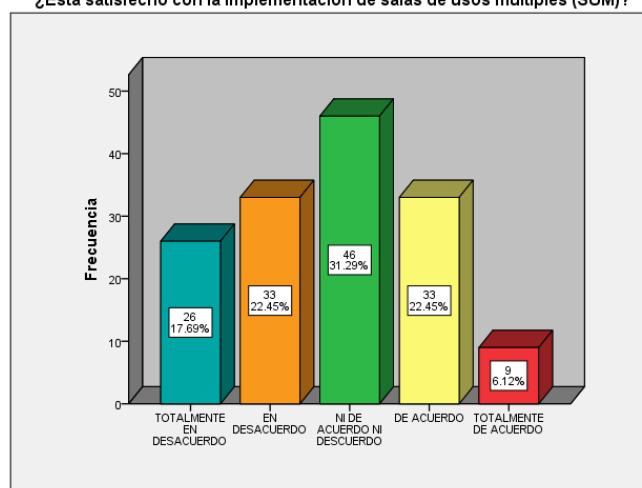
¿Está satisfecho con la implementación de salas de usos múltiples (SUM)?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	26	17.7	17.7	17.7
	EN DESACUERDO	33	22.4	22.4	40.1
	NI DE ACUERDO NI DESCUERDO	46	31.3	31.3	71.4
	DE ACUERDO	33	22.4	22.4	93.9
	TOTALMENTE DE ACUERDO	9	6.1	6.1	100.0
	Total	147	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

GRÁFICO N° 28

¿Está satisfecho con la implementación de salas de usos múltiples (SUM)?



Fuente: Cuestionario
Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACION: Como se puede observar en la Tabla N° 28 y en el Gráfico N° 28 el 31.29% de los alumnos encuestado no está de acuerdo ni en desacuerdo con la

implementación de la sala de usos múltiples, el 22.45% está de acuerdo y en desacuerdo, el 17.69% está en total desacuerdo y solo el 6.12% está totalmente de acuerdo con la implementación de la salas de usos múltiples.

4.2 Contratación de Hipótesis y Prueba de hipótesis

Para la prueba de hipótesis, se plantearon las hipótesis de investigación y las hipótesis nulas tanto para la general y las específicas, luego se determinó el coeficiente de correlación de SPEARMAN (r) empleando el software SPSS (VERSIÓN 23.0), ingresando los datos de las variables: Gestión Administrativa y Servicios Educativos, así como las dimensiones de ambas variables.

Para la interpretación utilizamos la siguiente tabla:

INTERPRETACIÓN DE LOS VALORES DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN

VALOR O GRADO “r”	INTERPRETACIÓN
± 1.00	Correlación perfecta (positiva o negativa)
De ± 0.90 a ± 0.99	Correlación muy alta (positiva o negativa)
De ± 0.70 a ± 0.89	Correlación alta (positiva o negativa)
De ± 0.40 a ± 0.69	Correlación moderada (positiva o negativa)
De ± 0.20 a ± 0.39	Correlación baja (positiva o negativa)
De ± 0.01 a ± 0.19	Correlación muy baja (positiva o negativa)
0.00	Correlación nula (no existe correlación)

Fuente: Elaboración propia a partir de Spiegel, M (2001)

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL

HI La gestión administrativa se relaciona con los servicios educativos con Modelo de Jornada Escolar Completa en la Institución Educativa Enrique López de Albuja de Pachas – Dos de Mayo 2018.

Ho La gestión administrativa no se relaciona con los servicios educativos con Modelo de Jornada Escolar Completa en la Institución Educativa Enrique López de Albuja de Pachas – Dos de Mayo 2018.

Gestión Administrativa / Servicios Educativos

Correlaciones

			GESTIÓN ADMINISTRATIVA	SERVICIOS EDUCTIVOS
Rho de Spearman	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	1,000	,260
		Sig. (bilateral)	.	,297
		N	18	18
	SERVICIOS EDUCTIVOS	Coeficiente de correlación	,260	1,000
		Sig. (bilateral)	,297	.
		N	18	18

Interpretación: Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.260 se encuentra dentro de una valoración baja, es decir, la Gestión Administrativa si se relaciona con los servicios educativos con Modelo de Jornada Escolar Completa en la Institución Educativa Enrique López de Albuja de Pachas – Dos de Mayo 2018.

CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Planeación / Servicios Educativos

Correlaciones

			PLANEACIÓN	SERVICIOS EDUCTIVOS
Rho de Spearman	PLANEACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,087
		Sig. (bilateral)	.	,733
		N	18	18
	SERVICIOS EDUCTIVOS	Coeficiente de correlación	,087	1,000
		Sig. (bilateral)	,733	.
		N	18	18

Interpretación: Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.087 se encuentra dentro de una valoración muy baja, es decir, la Planeación tiene una baja relación con el servicio educativo con el

modelo de jornada escolar completa en la Institución Educativa Enrique López Albuja Pachas - Dos de Mayo 2018.

Organización / Servicios Educativos

Correlaciones

			ORGANIZACIÓN	SERVICIOS EDUCTIVOS
Rho de Spearman	ORGANIZACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,160
		Sig. (bilateral)	.	,525
		N	18	18
	SERVICIOS EDUCTIVOS	Coeficiente de correlación	,160	1,000
		Sig. (bilateral)	,525	.
		N	18	18

Interpretación: Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.160 se encuentra dentro de una valoración muy baja, es decir, la Organización tiene una baja relación con el servicio educativo con el modelo de jornada escolar completa en la Institución Educativa Enrique López Albuja Pachas - Dos de Mayo 2018

Ejecución / Servicios Educativos

Correlaciones

			EJECUCIÓN	SERVICIOS EDUCTIVOS
Rho de Spearman	EJECUCIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,655**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	18	18
	SERVICIOS EDUCTIVOS	Coeficiente de correlación	,655**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	18	18

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.655 se encuentra dentro de una valoración moderada, es decir, la Ejecución tiene una moderada relación con el servicio educativo con el modelo de jornada escolar completa en la Institución Educativa Enrique López Albuja Pachas - Dos de Mayo 2018

Control / Servicios Educativos

Correlaciones

			CONTROL	SERVICIOS EDUCTIVOS
Rho de Spearman	CONTROL	Coeficiente de correlación	1,000	,361
		Sig. (bilateral)	.	,141
		N	18	18
	SERVICIOS EDUCTIVOS	Coeficiente de correlación	,361	1,000
		Sig. (bilateral)	,141	.
		N	18	18

Interpretación: Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.361 se encuentra dentro de una valoración baja, es decir, el Control tiene una baja relación con el servicio educativo con el modelo de jornada escolar completa en la Institución Educativa Enrique López Albuja Pachas - Dos de Mayo 2018

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 Contrastación de los Resultados del Trabajo de Investigación

Según la tesis de Salas, determina la relación directa y significativa entre la gestión administrativa y los servicios educativos que brinda la UGEL Picota San Martín, debido a que se obtuvo una correlación de 0.425 y un coeficiente de determinación de 0.180 lo que implica que los servicios educativos se ven influenciados en un 18% por parte de la gestión administrativa que se desarrolla en la UGEL Picota, en tanto existe 82% de otros factores que influyen en la variable dependiente. Según los resultados de mi investigación existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y los servicios educativos de la IE Enrique López Albuja debido a que se obtuvo una correlación de 0.260 el cual es baja.

Según la tesis de Salas determino una relación directa de $r = 0,319$ entre la planeación y el servicio educativo ofrecido por la UGEL de Picota y un coeficiente de determinación de 0,10 lo que indica que los servicios que brinda la UGEL Picota es influenciado solo en un 10% por la planificación que realiza la misma. Según los resultados de mi investigación la relación entre la planeación y los servicios educativos tiene una correlación de 0.087, el cual es una relación muy baja.

Según la tesis de Salas determino una relación directa de $r = 0,384$ entre la organización y el servicio educativo es decir que los servicios educativos se ven influenciados solo en un 15% por la organización ya que no se cumplen con todas las actividades, es decir el proceso de contratación no es realizado adecuadamente, generando que exista un bajo nivel de satisfacción con respecto a los servicios educativos proporcionados a los centros institucionales por parte de los directivos. Según los resultados de mi investigación el nivel de

relación entre la organización y los servicios educativos en la IE Enrique Lopez Albuja es de 0.160, el cual indica que existe una correlación baja.

Según la tesis de Salas evidenció una relación directa de 0,349 entre la ejecución y el servicio educativo, es decir se puede mencionar que los servicios educativos se ven influenciados en un 15% por la ejecución ejecutada por la UGEL Picota, en tanto existe un 88% de los factores que influye en la variable dependiente ya que las asignaciones destinadas a la compra de bienes y el acceso de servicios no están muy bien ejecutadas incidiendo en la poca satisfacción de los directivos, ya que mencionan que los montos asignados al mantenimiento de aulas y servicios básicos no garantizan del todo la buena infraestructura de las instalaciones. Según los resultados de mi investigación el nivel de relación entre la ejecución y los servicios educativos es de 0,655, el cual indica una relación moderada.

Según la tesis de Salas estableció la relación directa entre el control y el servicio educativo, debido a que no son ejecutadas adecuadamente y se evidencia un control medio de los bienes patrimoniales y la evaluación supervisión del sistema personal no son muy favorable. Según los resultados de mi investigación la relación entre el control y los servicios educativos es de 0.361, el cual indica una relación baja. Al efectuar el análisis de la variable a modo descriptivo se observa que el nivel de satisfacción de los alumnos en relación a los servicios educativos es regular, donde estas actividades no se vienen ejecutando en su totalidad, no alcanzando un resultado óptimo en el desarrollo de la gestión.

CONCLUSIONES

1. Se determinó la relación directa entre la gestión administrativa y los servicios educativos de la IE Enrique Lopez Albuja, Pachas, debido a que se obtuvo una correlación de 0,260, lo que implica que existe un nivel de correlación muy bajo, se concluye que la gestión administrativa se relaciona con los servicios educativos en el Modelo de Jornada Escolar Completa en la I.E Enrique López Albuja – Pachas.
2. Se determinó la relación de 0,087 entre la planeación y los servicios educativos en la IE Enrique Lopez Albuja, Pachas, se llega a la conclusión que la planeación se relaciona directamente con los servicios educativos con un nivel de correlación baja.
3. Se determinó la relación de 0.160 entre la organización y los servicios educativos en la IE Enrique López Albuja, lo que indica que existe una relación baja entre la organización y los servicios educativos.
4. Se determinó la relación de 0.655 entre la ejecución y los servicios educativos en la IE Enrique López Albuja, lo que indica una relación moderada. Se concluye que existe una nivel moderado de relación entre la ejecución y los servicios educativos.
5. Se determinó la relación de 0.361 entre el control y los servicios educativos en la IE Enrique López Albuja, lo que indica una relación baja entre el control y los servicios educativos.

RECOMENDACIONES

1. A la Institución Educativa se recomienda realizar adecuadamente las acciones de planeación, organización, ejecución y control, y cumplir con todas las funciones requeridas en dichas áreas, contribuyendo con la satisfacción del personal del JEC ante los servicios brindados en las diferentes áreas de la IE.
2. Realizar planes de acción que permitan mejorar las actividades de planificación se sigan ejecutando adecuadamente, así mismo un continuo seguimiento de dichas acciones, la cual genere que los servicios otorgados proporcionen mayor satisfacción en los trabajadores.
3. Realizar planes de acción que permitan mejorar las actividades de planificación en relación a los recursos educativos y ambientes pedagógicos, así mismo mejorar la gestión del uso de los materiales y ambientes de aprendizaje para lograr un mejor desempeño de las actividades y mayor satisfacción de los alumnos.
4. Coordinar con el área respectiva la adecuada implementación de la infraestructura complementaria para mejorar los servicios educativos de la institución educativa.
5. Realizar planes de acción para mejorar la ejecución del presupuesto asignado a la compra de bienes y servicios para la institución educativa a fin de garantizar el bienestar de los alumnos, docentes y personal administrativo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. ACKOFF R. (1981) "Planificación de la empresa del futuro". Limusa
2. ARMOSTRONG (2001)
3. ARZOLA M..P. (2011) "Impacto de la Jornada Escolar Completa en la Evolución del SIMCE" Serie de Informe Social No 137, Instituto Libertada y Desarrollo.
4. CALVO M. A.P. (2013) "La Implementación de la Jornada Escolar Completa en una Red de Colegios efectivos: El caso de Red de la Sociedad de Instrucción Primaria". Santiago de Chile.
5. CAMPOS S.F / LOZA P. (2011) "Incidencia de la Gestión Administrativa de la Biblioteca Municipal "Pedro Moncayo" de la Ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta Alternativa. Ibarra - Ecuador
6. CARRILLO D. (2000): Derecho Civil IV, Volumen I. Teoría General del Contrato. 3era edición.
7. CHIAVENATO, I (1996) "Administración de Recursos Humanos" Colombia.
8. CHIAVENATO, I () Introducción a la Teoría General de la Administración. Colombia.
9. COLUNGA D. C. (1995); "Administración para la calidad"; Panorama editorial; México, 1995.
10. CORTÉS, H. (1998); Gerencia Efectiva. Caracas, HCZ Consulying
11. DUQUE Y CHAPARRO (2012)
12. FAYOL H.(1973) "Administración Industrial y General", Editorial El Ateneo, Buenos Aires.
13. FERNANDEZ P.C. (2017) " La gestión administrativa y la satisfacción de usuario en la dirección de fiscalización, control y vigilancia sanitaria de la DEMID – Dirección Regional de Salud – Huánuco 2017" Huánuco 2017.
14. HELLRIEGEL (2008), "Administración un enfoque basado en competencias" México.
15. KOTLER (1997), "Fundamentos de la Mercadotecnia" Editorial Prentice Hall
16. LEPELEY M. (2001) "Gestión y calidad en educación: un modelo de evaluación". Mc Graw Hill.
17. MINEDU – (2015) Norma Técnica de la Jornada Escolar Completa - Resolución de Secretaria General N° 008- 2015 MINEDU

18. MINEDU – (2014) Modelo de Servicio Educativo: Jornada Escolar Completa para las Instituciones Educativas Publicas del Nivel de Educación Secundaria. MINEDU.
19. ROBBINS, S (2001) “Comportamiento Organizacional Teoría y Práctica”. Mexico.
20. SANCHEZ J. E. (2015) “Modelo de Gestión Académica y Administrativa para el Colegio de Bachillerato Fiscal 21 de Noviembre. Pontifica Universidad Católica de Ecuador.
21. SALAS S. AYLY (2016) “La Gestión Administrativa y su relación con los servicios educativos que brinda la UGEL Picota – San Martin – 2016”. Tarapoto 2016.
22. SAMPIERI H. / FERNANDEZ C. / BAPTISTA L. (2016) Metodología de la Investigación 6ta Edición. Mc Graw Hill Education
23. TAFUR V. M. (2014). “Gestión Pedagógica y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa 3056 Gran Bretaña del distrito de Independencia, año 2010” Lima – 2014.
24. STONER, J. (1997) Administración. 6ta Edición. Pretince Hall, Mexico.
25. TERRY, G.R. (1965) Planeación, organización, ejecución. Editorial Prentice-Hall. Mexico.
26. VIÑAS J (2010); Horizonte de los servicios educativos en Catalunya. Revista OGE-FEAE núm.2/2010, pp.15-19. Barcelona: Praxis

PAGINAS WEB

- <http://www.perueduca.pe/docentes/noticias/usar-y-aprovechar-las-tic-en-la-jornada-escolar-completa>
- www.minedu.gob.pe

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PROBLEMA GENERAL Y ESPECIFICOS	OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICOS	HIPOTESIS GENERAL Y ESPECIFICOS	VARIABLE INDICADORES	DISEÑO DE INVESTIGACION	MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN MUESTRA DE ESTUDIO
“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LOS SERVICIOS EDUCATIVOS EN EL MODELO DE JORNADA ESCOLAR COMPLETA DE LA II EE ENRIQUE LOPEZ ALBUJAR” PACHAS DOS DE MAYO 2018	<p>Problema General ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y los servicios educativos con el modelo de jornada escolar completa en la II EE Enrique López Albuja (JEC) Pachas - Dos de Mayo 2018?</p> <p>Problemas Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cómo se relaciona la planeación y el servicio educativo con el modelo de Jornada Escolar Completa en la II EE Enrique López Albuja (JEC) Pachas - Dos de Mayo 2018? - ¿Cómo se relaciona la organización y el servicio educativo con el modelo de Jornada Escolar Completa en la II EE Enrique López Albuja (JEC) Pachas - Dos de Mayo 2018? - ¿Cómo se relaciona la ejecución y el servicio educativo con el modelo de Jornada Escolar Completa en la II EE Enrique López Albuja (JEC) Pachas - Dos de Mayo 2018? - ¿Cómo se relaciona el control y el servicio educativo con el modelo de Jornada Escolar Completa en la II EE Enrique López Albuja (JEC) Pachas - Dos de Mayo 2018? - ¿Cuál es el nivel de servicios educativos alcanzados en la II EE Enrique Lopez Albuja con el Modelo de Jornada Escolar Completa. 	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y los servicios educativos con el modelo de Jornada escolar completa en la II EE Enrique López Albuja Pachas - Dos de mayo 2018</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Establecer la relación entre la planeación y el servicio educativo con el modelo de jornada escolar completa en la II EE Enrique López Albuja Pachas - Dos de Mayo 2018. - Establecer la relación entre la organización y el servicio educativo con el modelo de jornada escolar completa en la II EE Enrique López Albuja Pachas - Dos de Mayo 2018. - Establecer la relación entre la ejecución y el servicio educativo con el modelo de jornada escolar completa en la II EE Enrique López Albuja Pachas - Dos de Mayo 2018. - Establecer la relación entre el control y el servicio educativo con el modelo de jornada escolar completa en la II EE Enrique López Albuja Pachas - Dos de Mayo 2018. - Conocer el nivel de los servicios educativos logrados por la Institución Educativa Enrique López Albuja – Pachas – Dos de Mayo. 	<p>Hipótesis General La gestión administrativa se relaciona con los servicios educativos con Modelo de Jornada Escolar Completa en la Institución Educativa Enrique López de Albuja de Pachas – Dos de Mayo 2018.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - La planeación se relaciona significativamente con los servicios educativos con el modelo de Jornada Escolar Completa en la II EE Enrique López Albuja (JEC) Pachas - Dos de Mayo 2018. - La organización se relaciona significativamente con los servicios educativos con el modelo de Jornada Escolar Completa en la II EE Enrique López Albuja (JEC) Pachas - Dos de Mayo 2018. - La ejecución se relaciona significativamente con los servicios educativos con el modelo de Jornada Escolar Completa en la II EE Enrique López Albuja (JEC) Pachas - Dos de Mayo 2018. - El control se relaciona significativamente con los servicios educativos con el modelo de Jornada Escolar Completa en la II EE Enrique López Albuja (JEC) Pachas - Dos de Mayo 2018. - El nivel de servicios educativos brindando por la IIEE Enrique López Albuja es eficiente. <p>86</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE GESTIÓN ADMINISTRATIVA</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planeación - Organización - Ejecución - Control <p>VARIABLE DEPENDIENTE SERVICIOS EDUCATIVOS</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Distribución de Materiales. - Mantenimiento e infraestructura educativa. 	<p>DISEÑO No experimental</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descriptivo - Correlacional <p>ENFOQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuantitativo <p>ALCANCE O NIVEL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descriptivo – Correlacional 	<p>POBLACION Constituida por 323 entre personal administrativo, docente y alumnos</p> <p>MUESTRA Probabilística estratificada</p> <p>En total 176</p>

Cuestionario para recoger información respecto a la gestión administrativa en la IE

Enrique Lopez Albuja Pachas con el Modelo de Jornada Escolar Completa

Estimado funcionario, el presente cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión respecto a la gestión administrativa con respecto a los servicios educativos de la IE. Dicha información es completamente anónima y de carácter académico; por tanto, se pide que valore o califique con objetividad y sinceridad, en base a su apreciación personal acorde con la escala sugerida.

Gracias por su colaboración.

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Bueno (4) Muy bueno (5)

Aspectos	N. °	Items	Valoración				
			1	2	3	4	5
PLANIFICACIÓN	1	¿Cómo percibe la gestión administrativa respecto a la planificación de los recursos educativos y ambientes pedagógicos de la IE					
	2	¿Cómo percibe la gestión administrativa respecto a la planificación de las acciones de la gestión del uso de los materiales y ambientes de aprendizaje de la IE?					
ORGANIZACIÓN	3	¿Cómo percibe la gestión administrativa respecto a la organización para cumplir con las acciones del soporte del proceso pedagógico?					
EJECUCIÓN	4	¿Cómo percibe la gestión administrativa de la IE respecto a la ejecución del presupuesto asignado a, bienes y servicios?					
CONTROL	5	¿Cómo percibe la gestión administrativa respecto al control de abastecimiento de material educativo de la IE?					
	6	¿Cómo percibe la gestión administrativa respecto al control del inventario de bienes patrimoniales de la IE?					
	7	¿Cómo percibe la gestión administrativa respecto a control y supervisión de los resultados de aprendizaje de la IE?					
	8	¿Cómo percibe la gestión administrativa respecto al control de asistencia y permanencia del personal en la IE?					

Encuesta para recoger información respecto al Modelo de Jornada Escolar Completa - MINEDU

Estimado funcionario, el presente cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión respecto al Modelo de Jornada Escolar Completa del MINEDU. Dicha información es completamente anónima y de carácter académico; por tanto, se pide que valore o califique con objetividad y sinceridad, en base a su apreciación personal acorde con la escala sugerida.

Gracias por su colaboración.

**Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) de acuerdo (4)
Totalmente de acuerdo (5)**

Aspectos	N°	Indicadores	Valoración				
			1	2	3	4	5
DISTRIBUCIÓN DE MATERIALES	9	¿Está usted satisfecho con el mobiliario: reposición de carpetas en la IE?					
	10	¿Está usted satisfecho con el mobiliario: reposición de escritorio para los docentes en el aula en la IE?					
	11	¿Está usted satisfecho con el mobiliario: reposición de estantería para aula en la IE?					
	12	¿Está usted satisfecho con la entrega oportuna de los materiales educativos en la IE?					
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	13	¿Está conforme con el estado y la cantidad de aulas y otros ambientes de estudio de la IE?					
	14	¿Está satisfecho el mantenimiento de los SS. HH de la IE?					
	15	¿Está satisfecho con la implementación de aulas con recursos educativos especializados para el desarrollo de enseñanza y aprendizaje de una determinada área curricular?					
IMPLEMENTACIÓN DE MÓDULOS PREFABRICADOS	16	¿Está satisfecho con la implementación de Tópicos psicopedagógico?					
	17	¿Está satisfecho con la implementación de la sala de profesores?					
	18	¿Está satisfecho con la implementación de salas de usos múltiples (SUM)?					

Encuesta para recoger información respecto a los servicios que brinda la IE Enrique Lopez Albuja

Estimado alumno, el presente cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión respecto a los servicios que brinda la IE. Dicha información es completamente anónima y de carácter académico; por tanto, se pide que valore o califique con objetividad y sinceridad, en base a su apreciación personal acorde con la escala sugerida. Agradezco anticipadamente su colaboración.

Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) de acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)

Aspectos		Indicadores	Valoración				
			1	2	3	4	5
DISTRIBUCIÓN DE MATERIALES	1	¿Está usted satisfecho con el mobiliario: reposición de carpetas en la IE?					
	2	¿Está usted satisfecho con el mobiliario: reposición de escritorio para los docentes en el aula en la IE?					
	3	¿Está usted satisfecho con el mobiliario: reposición de estantería para aula en la IE?					
	4	¿Está usted satisfecho con la entrega oportuna de los materiales educativos en la IE?					
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	5	¿Está conforme con el estado y la cantidad de aulas y otros ambientes de estudio de la IE?					
	6	¿Está satisfecho el mantenimiento de los SS. HH de la IE?					
	7	¿Está satisfecho con la implementación de aulas con recursos educativos especializados para el desarrollo de enseñanza y aprendizaje de una determinada área curricular?					
IMPLEMENTACIÓN DE MÓDULOS PREFABRICADOS	8	¿Está satisfecho con la implementación de Tópicos psicopedagógico?					
	9	¿Está satisfecho con la implementación de la sala de profesores?					
	10	¿Está satisfecho con la implementación de salas de usos múltiples (SUM)?					